



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE
LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADA POR:

ALVAREZ VELASQUEZ, CINTHIA KATHERIN

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA:

Este trabajo de investigación es dedicado con mucho amor y respeto a mis padres Otilia y Jesús por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo

A mis hermanos por ser el soporte emocional en todo momento y más que nada en la etapa de preparación de mi tesis, gracias por la motivación de siempre.

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia quienes me ayudaron a encaminar este trabajo. Asimismo agradezco por sus motivaciones para seguir adelante y por acompañarme incondicionalmente en los momentos buenos y malos. Gracias por todo el apoyo en este desafío.

Al Dr. Jaime Sueldo Mesones, asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo constante e incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Relación entre la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede San Juan de Lurigancho, en el periodo 2016-2017, es una investigación en la que el problema viene ser ¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la UPT del área de marketing de la sede SJL, en el periodo 2016-2017?, por ello el objetivo general es determinar la relación entre la cultura organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la UPT del área de marketing de la sede SJL, en el periodo 2016-2017, en tal sentido la hipótesis es “Existirá relación significativa entre la cultura organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la UPT del área de marketing de la sede SJL, en el periodo 2016-2017.

Para obtener y procesar los datos se aplicó 15 encuestas de respuesta directa, haciendo un total de 18 preguntas, cuyos ítems se dividieron en dos; 9 preguntas para medir la cultura organizacional y 9 preguntas para medir la satisfacción laboral, los que fueron contestados por 15 colaboradores del área de marketing de la Universidad Privada Telesup.

Los resultados de la investigación muestran una relación directa entre la cultura organizacional y satisfacción laboral, así como una relación entre las 3 dimensiones de cultura organizacional con las dimensiones de satisfacción laboral.

Palabras Clave: cultura organizacional y satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled: Relationship between the Organizational Culture and the Labor Satisfaction of the collaborators of the Private University Teleconference of the marketing area of the San Juan de Lurigancho headquarters, in the period 2016-2017, is an investigation in which the problem What is the organizational culture is related to the job satisfaction of UPT employees in the marketing area of the SJL headquarters, in the 2016-2017 period? Therefore, the general objective is to determine the relationship between the organizational culture and Labor satisfaction of the UPT employees in the marketing area of the SJL headquarters, in the 2016-2017 period, in the same sense the hypothesis is "There will be a significant relationship between the organizational culture and Labor Satisfaction of the UPT collaborators in the area of the SJL headquarters, in the 2016-2017 period.

To obtain and process the data, 15 direct response surveys were applied, making a total of 18 questions, whose items were divided into two; 9 questions to measure the organizational culture and 9 questions to measure job satisfaction, which were answered by 15 employees of the marketing area of the Telesup Private University.

The results of the research show a direct relationship between the organizational culture and job satisfaction, as well as a relationship between the 3 dimensions of the organizational culture with the dimensions of job satisfaction.

Keywords: organizational culture and job satisfaction.

ÍNDICE

TÍTULO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.2.1. <i>Problema General</i>	2
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	2
1.3.1. <i>Objetivo general:</i>	3
1.3.2. <i>Objetivos específicos:</i>	3
1.4. Justificación del Estudio.....	3
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes del estudio.....	5
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	5
2.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	8
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. <i>Definición de la cultura organizacional según autores</i>	14
2.2.2. <i>Definición de Satisfacción laboral según autores</i>	19
2.3. Definición de Términos Básicos.....	23
2.4. Hipótesis.....	25
2.4.1. <i>Hipótesis general</i>	25
2.4.2. <i>Hipótesis específica</i>	26
2.5. Variables.....	26
2.5.1. <i>Definición conceptual de la variable</i>	26
2.5.2. <i>Definición operacional de la variable</i>	27
2.5.3. <i>Operacionalización de la variable</i>	27

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y Nivel de Investigación	28
3.1.1. <i>Tipo de investigación</i>	28
3.1.2. <i>Nivel de investigación</i>	28
3.2. Método y Diseño de Investigación.....	28
3.2.1. <i>Método de investigación</i>	28
3.2.2. <i>Diseño de investigación</i>	28
3.2.2. <i>Diseño de investigación</i>	29
3.3. Descripción del ámbito de la Investigación	29
3.3.1. <i>Delimitación espacial</i>	29
3.3.2. <i>Delimitación social</i>	29
3.3.3. <i>Delimitación temporal</i>	30
3.2.4. <i>Delimitación conceptual</i>	30
3.4. Población y Muestra de la Investigación.....	30
3.4.1. <i>Población</i>	30
3.4.2. <i>Muestra</i>	31
3.5. Técnicas e Instrumentos	31
3.5.1. <i>Técnica</i>	31
3.5.2. <i>Instrumento</i>	31
3.6. Validación y Confiabilidad del Instrumento	33
3.6.1. <i>Validación</i>	33
3.6.2. <i>Confiabilidad</i>	34
3.7. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	35
4.1. Presentación de resultados de la encuesta	35
4.2. Confiabilidad	53
4.3. Prueba de Normalidad	55
4.4. Coeficiente Correlación de Spearman.....	57
4.5. Diagrama de Dispersión	60
4.6. Obtención de los Datos	61
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADO	62
5.1. Discusión.....	62
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS:.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de la cultura organización según autores.....	14
Tabla 2. Dimensiones de la cultura organizacional.....	15
Tabla 3. Funciones y niveles de la cultura organizacional.....	17
Tabla 4. Tipos de la cultura organizacional.....	18
Tabla 5. Elementos de la cultura organizacional.....	19
Tabla 6. Variables y sus dimensiones.....	26
Tabla 7. Número de personal en el área de marketing.....	30
Tabla 8. Dimensiones e indicadores de la variable X: Cultura Organizacional.....	32
Tabla 9. Dimensiones e indicadores de la variable Y: Satisfacción Laboral.....	32
Tabla 10. Validación del instrumento.....	33
Tabla 11. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	34
Tabla 12. Pregunta 1 a colaboradores de la UPT.....	35
Tabla 13. Pregunta 2 a colaboradores de la UPT.....	36
Tabla 14. Pregunta 3 a colaboradores de la UPT.....	37
Tabla 15. Pregunta 4 a colaboradores de la UPT.....	38
Tabla 16. Pregunta 5 a colaboradores de la UPT.....	39
Tabla 17. Pregunta 6 a colaboradores de la UPT.....	40
Tabla 18. Pregunta 7 a colaboradores de la UPT.....	41
Tabla 19. Pregunta 8 a colaboradores de la UPT.....	42
Tabla 20. Pregunta 9 a colaboradores de la UPT.....	43
Tabla 21. Pregunta 10 a colaboradores de la UPT.....	44
Tabla 22. Pregunta 11 a colaboradores de la UPT.....	45

Tabla 23. Pregunta 12 a colaboradores de la UPT.....	46
Tabla 24. Pregunta 13 a colaboradores de la UPT.....	47
Tabla 25. Pregunta 14 a colaboradores de la UPT.....	48
Tabla 26. Pregunta 15 a colaboradores de la UPT.....	49
Tabla 27. Pregunta 16 a colaboradores de la UPT.....	50
Tabla 28. Pregunta 17 a colaboradores de la UPT.....	51
Tabla 29. Pregunta 18 a colaboradores de la UPT.....	52
Tabla 30. Estadística de fiabilidad.....	53
Tabla 31. Estadística de total de elementos.....	53
Tabla 32. Pruebas de normalidad.....	55
Tabla 33. Correlación entre variables.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores de la Satisfacción Laboral.....	22
Figura 2. Elementos de la Satisfacción Laboral.....	23
Figura 3. Ubicación geográfica de la UPT.....	29
Figura 4. Pregunta 1 a colaboradores de la UPT.....	35
Figura 5. Pregunta 2 a colaboradores de la UPT.....	36
Figura 6. Pregunta 3 a colaboradores de la UPT.....	37
Figura 7. Pregunta 4 a colaboradores de la UPT.....	38
Figura 8. Pregunta 5 a colaboradores de la UPT.....	39
Figura 9. Pregunta 6 a colaboradores de la UPT.....	40
Figura 10. Pregunta 7 a colaboradores de la UPT.....	41
Figura 11. Pregunta 8 a colaboradores de la UPT.....	42
Figura 12. Pregunta 9 a colaboradores de la UPT.....	43
Figura 13. Pregunta 10 a colaboradores de la UPT.....	44
Figura 14. Pregunta 11 a colaboradores de la UPT.....	45
Figura 15. Pregunta 12 a colaboradores de la UPT.....	46
Figura 16. Pregunta 13 a colaboradores de la UPT.....	47
Figura 17. Pregunta 14 a colaboradores de la UPT.....	48
Figura 18. Pregunta 15 a colaboradores de la UPT.....	49
Figura 19. Pregunta 16 a colaboradores de la UPT.....	50
Figura 20. Pregunta 17 a colaboradores de la UPT.....	51
Figura 21. Pregunta 18 a colaboradores de la UPT.....	52
Figura 22. Conceptualización final de las conclusiones.....	59

Figura 23. Diagrama de dispersión entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral.....	60
Figura 24. Base de datos del cuestionario.....	61
Figura 25. Matriz de consistencia.....	69
Figura 26. Matriz de Operacionalización de variables.....	71
Figura 27. Mapa conceptual del marco teórico.....	73
Figura 28. Cuestionario dirigido a los colaboradores de la UPT.....	74
Figura 29. Cuestionario dirigido a los colaboradores de la UPT.....	76
Figura 30. Vista principal de la UPT.....	84
Figura 31. Encuestando a los colaboradores.....	84
Figura 32. Encuestando a los colaboradores.....	85

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se detallan cinco capítulos:

En el capítulo I, se da a conocer el problema de investigación, planteamiento de problema, formulación del problema general, formulación de los problemas específicos, el objetivo general y objetivos específicos de la investigación, justificación, así mismo se establece la delimitación de la investigación.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico el cual contiene los antecedentes del estudio en relación a la cultura organizacional y satisfacción laboral en diferentes circunstancias, posteriormente se detalla todas las hipótesis planteadas, este capítulo culmina con definición conceptual y operacional de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral.

En el capítulo III, se aborda la metodología de la investigación, en la que se establece el tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumento para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y por último el plan de recolección y procesamiento de datos.

En el capítulo IV y V, se presentan los resultados de la investigación, todo esto mediante el SPSS en donde se ingresó todos los datos obtenidos de las encuestas hechas a los 15 colaboradores. Es en este capítulo donde se define la relación entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, se determina también el Alfa de Cronbach el cual mide la consistencia de las encuestas hechas. Así como la prueba de normalidad en donde se aceptan la hipótesis planteada, finalmente la presentación de cada una de las preguntas con sus gráficos correspondientes.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que se basan exclusivamente en los hallazgos obtenidos y que responden a los objetivos planteados para la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

De la realidad observada en la unidad de análisis, presenta un conjunto de hechos:

1. El ambiente laboral, no es óptimo porque los factores que existen para generar una buena cultura organizacional son limitadas y los colaboradores tienen dificultades para un buen desenvolvimiento.
2. La autonomía de los colaboradores para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo es limitada, debido a que la decisión desciende jerárquicamente. De esta manera la autonomía del personal para tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo es influenciado por líneas jerárquicas.
3. En cuanto a la motivación que es un elemento fundamental de la cultura organizacional, se observa pese a que existen medios para generar ello, como por ejemplo las recompensas por la productividad laboral, reconocimientos personales, condecoraciones, vacaciones, incremento de sueldo y otros. No se ponen en manifiesto cuando se requieren.
4. No se toma en cuenta las sugerencias que presentan los colaboradores para aumentar las metas.
5. No respetan los derechos del trabajador, como por ejemplo no se les hace descansar en días feriados no laborables.
6. Los colaboradores tienen muy poco conocimiento de la historia de la empresa, visión, misión y objetivos donde se quiere alcanzar.

La productividad, la eficacia y la eficiencia laboral de los colaboradores de la institución, no es lo óptimo. Debido a los hechos que se ha mencionado en los párrafos antecedentes y todo ello representa el reflejo de sus desempeños y la gestión de la organización que no llega a cumplir con las expectativas esperadas.

En la actualidad la cultura organizacional tiene una relación directa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Telesup. Pero todo ello aún no se le da la importancia necesaria, Sin embargo la importancia va depender del adecuado desarrollo que se pueda dar en la entidad. Esto implica

brindar las condiciones necesarias al trabajador de la Universidad Telesup, que son factores determinantes en la cultura organizacional. Asimismo, se puede afirmar que el ser humano necesita ser valorado y reconocido como un ser integral y no una pieza más dentro de una organización. Es decir, el ser humano necesita toda la atención necesaria para llevar a cabo una adecuada labor, dentro de la organización.

1.2. Formulación del Problema

Hernández et al. (2014), afirma que “preguntas que orientan hacia las respuestas que se buscan con la investigación. No deben utilizar términos ambiguos ni abstractos” (p.38).

1.2.1 Problema General

- ¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo los artefactos se relacionan con las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?
- ¿Cómo los valores se relacionan con la compensación de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?
- ¿Cómo los supuestos básicos se relacionan con el trabajo en equipo en la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

Hernández, et al. (2014) afirma lo siguiente:

En primer lugar, es necesario establecer qué se pretende con la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Con unas investigaciones se busca, ante todo, contribuir a resolver un problema en

especial; en tal caso, debe mencionarse cuál es ese problema y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo. Otras investigaciones tienen como objetivo principal probar una teoría o aportar evidencias empíricas a favor de ella (Hernández 2014, p. 37).

1.3.1. Objetivo general:

- Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?

1.3.2. Objetivos específicos:

- Definir la relación que existe entre los artefactos y las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.
- Diagnosticar la relación que existe entre los valores y compensación de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.
- Determinar la relación que existe entre supuestos básicos y el trabajo en equipo en la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.

1.4. Justificación del Estudio

Hernández, et al. (2014), afirma que “indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario” (p.40).

El presente proyecto tiene la necesidad de llevar esta investigación porque considera que la cultura organizacional es de importancia en cada institución o empresa, ya que permite el desarrollo de la misma con objetivos claros y ambiente agradable. Permitiendo alcanzar los productos deseados y la satisfacción en general de empresarios y colaboradores.

Por consiguiente se busca determinar cómo se relaciona la cultura organizacional y satisfacción laboral en la Universidad Privada Telesup en la sede de San Juan de Lurigancho, ya que se ha podido observar que los colaboradores no se sienten identificados con la organización y no se les brinda una sensación de seguridad a sus miembros. Asimismo, mediante la investigación se podrá saber que el éxito de las organizaciones depende del recurso humano que lo conforma por eso es importante conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, debido a que por medio de esto se puede diagnosticar como se encuentra la empresa actualmente.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Ávila (2001), afirma que “una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido por alguna razón” (p.87).

En la presente investigación puedo mencionar las siguientes limitaciones:

- Información: Se me hizo complicado adjuntar información ya que en la actualidad no me encuentro laborando en la Universidad Privada Telesup.
- Tiempo: Me tomó más tiempo de lo estimado ya que me encuentro trabajando y estudiando.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

- **Título:** “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala”.

Autor: Jesica Minu Salazar Guerra.

Año: 2013

Universidad: Universidad Rafael Landívar– Guatemala.

Resumen: Llega a la conclusión de que existe correlación significativa con un valor de 0,05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.

- **Título:** “Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente. Cumaná, Estado Sucre, año 2008”.

Autor: Arnedo, B. y Castillo M.

Año: 2008.

Universidad: Universidad de Oriente- Venezuela.

Resumen :La presente investigación estuvo orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la UDO (IPSPUDO), para lo que se hizo uso de siete factores de satisfacción señalados por Fernández-Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás y la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. La investigación fue de

campo y la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a todo el personal del IPSPUDO. La investigación arrojó que el personal se encuentra insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima.

- **Título:** “La Cultura Organizacional Del Personal Docente de la Universidad de Oriente, Núcleo De Sucre”.

Autor: Marcano R., Lara G. y Bejarano A.

Año: 2010.

Universidad: Universidad de Oriente- Venezuela.

Resumen: La cultura organizacional es el medio que permite moldear las conductas de los individuos, compartiendo el mismo lenguaje, tecnología, conocimientos, recompensas y sanciones, donde uno de los roles más importantes del gerente es dar forma a la cultura organizativa, considerándola como el impulsador del éxito en las organizaciones, por tal razón surge la necesidad de diagnosticar la Cultura organizacional del Personal Docente de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre con la finalidad de sembrar reflexión sobre la importancia de ésta al recurso humano que la integra. En este estudio se efectuó una investigación de campo y documental, a una población de 53 profesores del Núcleo de Sucre. En donde se les hizo entrevistas para conocer el tipo de cultura existente. El análisis realizado, según la información recolectada reflejó que existe una serie de factores que se distinguen en el medio ambiente laboral entre los que se encuentran el liderazgo, la comunicación y la motivación, entre otros, que determinan la productividad de la Institución, ya que pueden ser utilizados por la gerencia como herramientas estratégica para solventar puntos débiles en la institución. Durante el desarrollo de nuestra investigación, observamos que por la falta de una comunicación efectiva los valores organizacionales no se transmiten al personal, los valores existen pero no son tomados en cuenta como elementos fundamentales para resaltar la imagen de la universidad. Es importante recomendar que se deben conservar los valores, las costumbres, los símbolos, las tradiciones, los héroes, etc, entre otros

elementos que son de suma importancia para la Institución, pues dan paso a una mejor relación laboral porque se comparte con todos los miembros del Núcleo, al mismo tiempo que facilita la adaptación del personal de nuevo ingreso a esta casa de estudios.

- **Título:** “La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral en Franquicias de Century 21 de la Ciudad de Maracaibo”.

Autor: José Machado y Neiker Morales.

Año: 2008.

Universidad: Universidad Rafael Urdaneta-Venezuela

Resumen: El propósito de esta investigación fue determinar la relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en franquicias de Century 21 de la Ciudad de Maracaibo. Este estudio nace de la necesidad de mejorar el entorno laboral, evitar que los asesores inmobiliarios se desmotiven y lograr que se encuentren satisfechos con su trabajo. El estudio se enmarcó dentro de la investigación descriptiva correlacional de campo; con diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 15 asesores inmobiliarios de las franquicias de Century 21 de la Ciudad de Maracaibo, específicamente en la parroquia Olegario Villalobos. La recolección de datos se obtuvo a través de dos cuestionarios, uno de cultura organizacional conformado por 26 ítems y uno de satisfacción laboral por 25 ítems, de escala tipo Likert sometido a juicio de tres expertos para luego aplicar los dos instrumentos con una confiabilidad de 0,80 y 0,80 respectivamente, a cada asesor inmobiliario. Los resultados se analizaron mediante la estadística descriptiva media y desviación típica y el Coeficiente de Correlación de Pearson, trayendo a relucir que existe una correlación significativa con un coeficiente de 0,69 lo que indica que la correlación es positiva considerable, es decir, a medida que los asesores inmobiliarios se sientan más identificados con la cultura organizacional, la satisfacción laboral aumentara, o viceversa.

- **Título:** “Satisfacción laboral de los docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo”.
- **Autor:** Carmen Alicia Navarro.

Año: 2010

Universidad: Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado–
Venezuela.

Resumen: El estudio se enmarco en una investigación de campo, de carácter descriptivo. La población de estudio estuvo conformado por 181 docentes. Por ser extensa, se requirió efectuar la selección muestral, la cual quedó conformada por 25 docentes. En relación a la técnica e instrumento de recolección de datos, se utilizó la encuesta mediante el juicio de expertos y la confiabilidad por Alfa de Cronbach fue de 0.93. Se empleó la estadística descriptiva e inferencial, concluyendo por los resultados obtenidos que: a. Se comprobó que los docentes el tener dominio sobre los contenidos impartidos. Integridad, responsabilidad en su trabajo y mantener un comportamiento inequívoco con los valores universitarios, le genera mayor satisfacción laboral. b. La universidad debe mejorar su clima organizacional y para ello debe formar personas para un mundo laboral donde las tareas a llevar a cabo estarán en constante evolución, el trabajo dependiente, mecánico cederá lugar al autónomo, profesional, reconociendo la labor desempeñada. La investigación presentada ofrece elementos teóricos importantes al presente estudio, indicando que la satisfacción laboral no se basa solo en la remuneración económica, sino, existen también otros factores, los cuales generan mayor satisfacción que los salarios por cuanto favorecen la motivación al logro personal.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- **Título:** “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015”.
- **Autor:** Fabiola Llacchua Quino

Año: 2015

Universidad: Universidad Nacional José María Arguedas

Resumen: Es una investigación en la que el problema viene a ser ¿cómo la cultura organizacional se relaciona con el bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, por ello el objetivo general es determinar la relación que existe entre cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, en tal sentido la hipótesis es “Existe relación significativa entre cultura organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la UNAJMA. Para obtener y procesar los datos se aplicó 73 encuestas de respuesta directa, haciendo un total de 26 preguntas, cuyos ítems se dividieron en dos; 13 preguntas para medir la cultura organizacional y 13 preguntas para medir el bienestar laboral, los que fueron contestados por 73 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Una vez hecho el análisis estadístico de los resultados a través de gráficas de barras y tablas de frecuencia, a la vez haciendo uso del programa estadístico SPSS 22 se obtuvo un valor “Sig” de 0,000 por lo cual se puede afirmar que existe relación, y se acepta la hipótesis alterna, del mismo modo el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,415 lo cual indica que existe correlación positiva moderada entre las dos variables de estudio, por lo que se concluye que existe relación entre la cultura organizacional y bienestar laboral. A nivel de hipótesis específicas se comprobó que existe correlación entre dos dimensiones (colectivismo y materialismo) y no existe correlación entre dos dimensiones (formalidad y cultura de alto contexto) de la variable cultura organizacional con la variable bienestar laboral.

- **Título:** “La Cultura Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa REGUS -2014”

Autor: Kety Castillo López y Luis Rojas Medina

Año: 2014

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Resumen: la buena cultura organizacional permitirá a la empresa REGUS, mejorar la satisfacción en sus trabajadores, de tal manera que se fortalezcan sus valores y objetivos en común, adaptándose a cambios y así afrontar cualquier dificultad que se pueda presentar con una percepción diferente, en consecuencia generar cambios positivos en cada trabajador, para que se desempeñe de una forma óptima obteniendo los resultados que se proponga, así mantener un nivel alto de satisfacción en cada uno de los trabajadores.

- **Título:** “Cultura Organizacional y Gestión De Recursos Humanos En Los Institutos Tecnológicos De la Provincia De Chanchamayo”.

Autor: Angélica Sánchez Castro.

Año: 2008.

Universidad: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Resumen: El interés de crear estrategias para liderar nuestras instituciones educativas fue el eje principal que motivo la investigación. Se buscó determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la gestión de los recursos humanos en los institutos superiores tecnológicos de la provincia de Chanchamayo. Se tuvo como muestra 102 sujetos de dichos tecnológicos.

El método empleado fue el descriptivo correlacional. El análisis cuantitativo se realizó en base a los datos obtenidos a través de dos test a escala Likert. Los resultados se presentan mediante tablas cruzadas de frecuencias, gráficos de perfiles y medidas de resumen.

Para la comprobación de hipótesis se emplearon la prueba Z de Gauss para una proporción, para la diferencia de medias de dos muestras independientes y para el coeficiente de correlación de Pearson, la prueba T de Student, el análisis de varianza (ANOVA) y la prueba de comparaciones múltiples de Duncan, al 95% de confianza estadística. Dichas correlaciones son directas, medias, significativas ($p < 0,05$) o

altamente significativas ($p < 0,01$) entre la mayoría de las áreas de cultura organizacional y las dimensiones de gestión de recursos humanos (67,5%). Concluyendo que la relación es significativa.

- **Título:** “Cultura Organizacional en el Centro Parroquial Elena de Santa María- Juliaca”.

Autor: Peralta Santa Cruz, Priska Helena.

Año: 2009.

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Resumen: Este trabajo responde a una preocupación por las condiciones tan cambiantes, turbulentas y competitivas que se suscitan en el entorno social y cultural de las organizaciones escolares y cómo éstas están siendo desafiadas en su capacidad de cambio, adaptación y permanencia. La investigación tuvo como finalidad describir el tipo de cultura organizacional predominante en un centro parroquial de la ciudad de Juliaca.

La estructura de las tesis está compuesta por dos capítulos. El primero, denominado marco teórico compuesto por dos acápite que hacen referencia a la cultura, cultura organizacional y cultura escolar. El segundo, trabajo de campo, contiene el diseño metodológico y el análisis e interpretación de los resultados.

La investigación se desarrolló en la modalidad de estudio exploratorio – descriptivo, sustentando en un diseño no experimental y se utilizó un método mixto: cuantitativo y cualitativo. Para recoger información se emplearon la técnica de encuesta, cuyo instrumento es un cuestionario al cual antes de su aplicación se llevó el proceso de confiabilidad mediante el método Alpha de Cronbach y se realizó su respectiva validación; y el análisis documental, para el cual se elaboró una matriz de análisis como instrumento y cuya información complementó las percepciones que manifestaron los docentes encuestados.

Entre los resultados más importantes del estudio, se determinó que en dicho centro predomina la cultura de la coordinación. Entre las conclusiones se destaca que dicha institución evidencia poca participación voluntaria de los implicados para alcanzar los objetivos del centro y el equipo directivo es quien dirige las propuestas.

- **Título:** “Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”.

Autor: Sheila Melissa Vásquez Sosa.

Año: 2007.

Universidad: Universidad Nacional De San Marcos.

Resumen: El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral.

El presente estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL.

Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media ; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea .Acercas de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del

40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores.

- **Título:** “Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo de Usuarios internos del Hospital Puente Piedra, 2007”.

Autor: Ricardo Torres Vásquez.

Año: 2007.

Universidad: Universidad Federico Villareal.

Resumen: El tema es de actualidad, puesto que últimamente a nivel globalizado está adquiriendo especial relevancia el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, que incluyen en primer término a los clientes internos y externos. Los recursos humanos constituyen el componente más importante de las entidades de salud. Existe la necesidad de evaluar el grado de satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores del sector salud, en cuanto a los factores que la generan, analizarlos y tomar las medidas correctivas.

El método de la investigación es descriptivo, correlacional y de corte transversal, la población estuvo conformada por 360 trabajadores.

- **Título:** “Evaluación y diagnóstico de la cultura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Isidro, 2007”.

Autor: Mary Baca Benavides.

Año: 2007.

Universidad: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Resumen: la cultura organizacional es muy importante porque nos ayuda muchas veces a anteponernos ante situaciones no esperadas pero que gracias a ella la organización se encuentra preparada y pueda hacer frente a estas contingencias, claro está que también hay cosas que no puede solucionar.

Cabe señalar que hay muchas empresas que han obtenido éxito debido a que tiene una cultura muy fuerte e importante que hace que la

organización se encuentre bien identificada e integrada hacia el mismo fin, para ello ofrece como parte de su cultura buenas condiciones a sus trabajadores que son el capital humano más valioso que tienen en la empresa para ser exitosa.

En organizaciones que poseen culturas fuertes, es frecuente que una dimensión cultural predomine sobre las demás y determinándose así la fisonomía de la organización y la forma en que los miembros realicen su trabajo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de la cultura organizacional según autores

Tabla 1

Definición de la cultura organizacional según autores

AUTORES	DEFINICIÓN
Granell (1997)	Define el término como "... aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social..." esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los "... valores, creencia, actitudes y conductas." (Granell 1997, p. 2).
Valle (1995)	Establece que la cultura de una organización es "... fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas." (Valle 1995, p. 96).
García y Dolan (1997)	Definen la cultura como "... la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual..." (García y Dolan 1997, p. 33).

Guedez (1998)	Define que "la cultura organizacional es el reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización." (Guedez 1998, p. 58)
Serna (1997)	Menciona que la "La cultura... es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa". (Serna 1997, p. 106).

Fuente: Tomado de Alvarez S. 2001 de la tesis "La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril-agosto 2001".

2.2.1.1. Dimensiones de la cultura organizacional

Schein (1992), afirma que "existen tres factores que permiten el estudio de dicho fenómeno, el autor propone tres niveles para su análisis, artefactos, valores y supuestos básicos" (p.16-27). A continuación se observa la importancia de cada uno de ellos:

Tabla 2

Dimensiones de la cultura organizacional

Artefactos	Schein (1992), afirma que "Son las estructuras y procesos organizacionales visibles. Incluye el ambiente físico de la organización. Estos fenómenos aunque son fáciles de observar, son más difíciles de descifrar. Son observables y tangibles y permiten estudiar la cultura existente en la empresa" (p.16).
-------------------	---

Valores	Schein (1992), afirma que “Conformados por las creencias que son validadas por un proceso social compartido por los miembros de la organización, predicen gran parte del comportamiento de los trabajadores aunque en ciertas ocasiones pueden ser contradictorios entre sí (motivo de la existencia de zonas de comportamiento sin explicar)” (p.20).
Supuestos básicos	Schein (1992), afirma que “son las creencias compartidas por los miembros de una organización que permiten la construcción cognitiva del comportamiento del individuo” (p.27).

Fuente: Elaboración propia con base en Schein 1992, p.16-27.

Estos elementos permiten a los individuos que forman parte de una organización crear sus propios estilos de conducta, conforme al contexto en el que se hayan desenvuelto, los conocimientos adquiridos a lo largo de la vida y las experiencias vividas generan en el individuo el desarrollo de ciertos patrones de conducta que a su vez impactan en la cultura de la empresa. Por ello la empresa debe procurar contar con una cultura organizacional única e irrepetible por otras empresas ya que representa una ventaja competitiva en comparación con otras empresas, tal como señala Barney (1986).

2.2.1.2. Funciones y Niveles de la Cultura Organizacional

Tabla 3

Funciones y niveles de la cultura organizacional

FUNCIONES	NIVELES
<p>Kreitner y Kinicki (1997) plantean que la cultura organizacional tiene cuatro funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Define el comportamiento de los empleados y los ayuda a adaptarse a su Ambiente de trabajo mejor. ❖ Les da una identidad única a los empleados de la organización. ❖ Promueve un sistema de estabilidad social y define estándares estrictos. ❖ Incentiva a los empleados a trabajar mejor. (Kreitner y Kinicki 1997, Citado por Markovic 2012, p.17) 	<p>El primer nivel superficial, son las partes de la cultura que se pueden observar y ver, estos incluyen, los artefactos simbólicos, las formas de vestir de la gente y los diseños de la oficina. Cabe mencionar que los símbolos comunican la cultura organizacional por medio de un mensaje no hablado, pensemos en el logotipo de Nike o en el de Apple. (Nelson y Quick, 2007, p.560; Williams 2008, p. 106; Schein 2010, p. 24)</p>
<p>Desde otra perspectiva Nelson y Quick (2007) reconocen que la cultura organizacional tiene funciones importantes, que incluyen, mejorar la motivación de los empleados, reforzar los valores y puede ser un sistema de control para moldear el comportamiento. (Nelson y Quick 2007, p. 393)</p>	<p>El segundo nivel, son los valores y creencias expresados por los empleados de la empresa, sobre lo que debe o no ser. Estos se observan, al escuchar la comunicación entre empleados o en la misión de negocios de la empresa. (Nelson y Quick, 2007, p. 560; Williams, 2008, p. 106)</p>

	<p>El tercer nivel, son los supuestos básicos inconscientes y creencias, que están sumergidos más debajo de la superficie y que guían a los integrantes de la organización. Estos incluyen, las reglas no escritas y opiniones que tienen los empleados, que no se pueden romper y que raramente se discuten, a menos de alguien las quiera modificar. (Williams 2008, p. 106)</p>
--	---

Fuente: Roberto Olivares Farías (The Organizational Culture, a Key Asset for the Survival of the Company: The Cases of CEMEX, 3M, Google and Costco).

2.2.1.3. Tipos de la cultura organizacional

Pheysey (1993), señala “tres tipos de culturas organizacionales generales que tienen las empresas” (p.15-18).

Tabla 4

Tipos de la cultura organizacional

TIPOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
<p><i>Cultura de Rol:</i> Es una cultura en donde cada integrante de la organización tiene un papel definido, en base a su posición jerárquica y tipo de departamento al que pertenece.</p>
<p><i>Cultura de Logro:</i> En este tipo de cultura los empleados de la organización se enfocan en realizar bien su trabajo en lugar de seguir reglas.</p>
<p><i>Cultura de Apoyo:</i> La cultura se basa en la idea de que los integrantes de la organización contribuyen, por la satisfacción que les da el pertenecer a un grupo.</p>

Fuente: Pheysey 1993, p. 15-18 tomado de Roberto Olivares Farías (The Organizational Culture, a Key Asset for the Survival of the Company: The Cases of CEMEX, 3M, Google and Costco)

2.2.1.4. Elementos de la cultura organizacional

Tabla 5

Elementos de la cultura organizacional

Elementos de la cultura organizacional
<p><i>Las Creencias:</i> estructura del pensamiento arraigadas, válidas y en las organizaciones compartidas, para interpretar la realidad. Acto consciente que tiene por cierto aquello que creemos y obramos con la interpretación de la realidad.</p>
<p><i>Los valores:</i> forma de actuar que responde a la arquitectura de creencias previas, indivisible de ellas, valora que esa forma de actuación es mejor que otra. Realidades humanizadas con significación positiva para el hombre, fuerzas impulsoras del modo de hacer el trabajo.</p>
<p><i>Las normas:</i> si los valores se asumen como expresiones estratégicas, las normas serán las tácticas. Estas acciones se convierten en normas de conductas de cada miembro de la organización, compartidas y asimiladas.</p>
<p><i>Las actitudes y comportamientos:</i> parten de las normas, no son el eslabón final de la cadena cultural. Su evaluación y consenso determinan actitudes respecto a intereses individuales y organizacionales. Las actitudes son tendencias, positivas/negativas del clima <u>psico</u>-sociológica que predicen la tendencia de actuación. Las tendencias son actitudes que determinan conductas y comportamiento.</p>

Fuente: Ms C. Dra. Inés Domínguez Silva, Dra. Bárbara Bibiana Rodríguez Domínguez y el ING. José Alberto Navarro Domínguez. Tomado de la Rev. Med. Electrón. v.31 n.6 Matanzas nov.-dic. 2009

2.2.2. Definición de Satisfacción laboral según autores

Guillen & Guil (2000), afirman que “es el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (p.197).

Guillen, et al. (2000), afirman que “es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas del mismo” (p.197).

Kreitner y Kinicki (1997), afirma que “la satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo” (p.171).

Robbins (1996), afirma lo siguiente:

Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él (Robbins 1996, p.181).

Loitegui (1990), afirma lo siguiente:

La satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse (Loitegui 1990, p.83).

Muñoz (1990) afirma lo siguiente:

Es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (Muñoz 1990, p.76).

2.2.2.1. Definición de sus dimensiones

Robbins (1998), señala que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

a) Reto del trabajo

En la actualidad los empleados tienden a preferir trabajos que les brinden la oportunidad de usar sus habilidades y capacidades; que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están

desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción (p.48).

b) Sistema de recompensas justas

En este punto se toma al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y adecuados con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, de acuerdo a las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo (p.49).

c) Condiciones favorables de trabajo

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar la realización de sus labores. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo (p.50).

d) Colegas que brinden apoyo

Un aspecto importante para las personas dentro de las organizaciones es el apoyo que existe entre compañeros de trabajo, contando para ellos los logros adquiridos dentro de su entorno. Es por esto que para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social, de establecer una red de conexión. Tener compañeros amigables que brinden apoyo, conlleva a tener una mayor satisfacción en el trabajo. El

comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos (p.50).

2.2.2.2. Factores de la satisfacción laboral

Ivancevich (2006), afirma que “existe siete factores importantes en la satisfacción laboral” (p.56).



Figura 1. Factores de la satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia en base a Ivancevich (2006).

Luthans (2008), afirma que “se hallan cuatro factores que generan y aumentan la satisfacción” (p.45).

- a) Hacer que los trabajos sean más divertidos: Tener una cultura divertida no hace que los empleos mismos sean más satisfactorios, pero sí elimina el aburrimiento y disminuye las oportunidades de insatisfacción.
- b) Proporcionar salarios, prestaciones y oportunidades de promoción justos: Éste permite a los empleados elegir la distribución de sus prestaciones

dentro del monto presupuestado disponible. De este modo, no habría discrepancias entre lo que desean porque es su elección.

- c) Colocar a los empleados en trabajos que concuerden con sus intereses y habilidades: Lograr la concordancia correcta es una de las formas más importantes aunque ignorada de tener empleados satisfechos.
- d) Diseñar empleos emocionales y satisfactorios: La mayoría de las personas no encuentran muy satisfactorio el trabajo aburrido y repetitivo, por ello es necesario diseñar empleos donde se les pueda dar más responsabilidades e incluir más variedad, importancia, identidad, autonomía y realimentación.

2.2.2.3. Elementos de la satisfacción laboral

Alles (2008), señala que “satisfacción laboral considera siete elementos” (p.66).

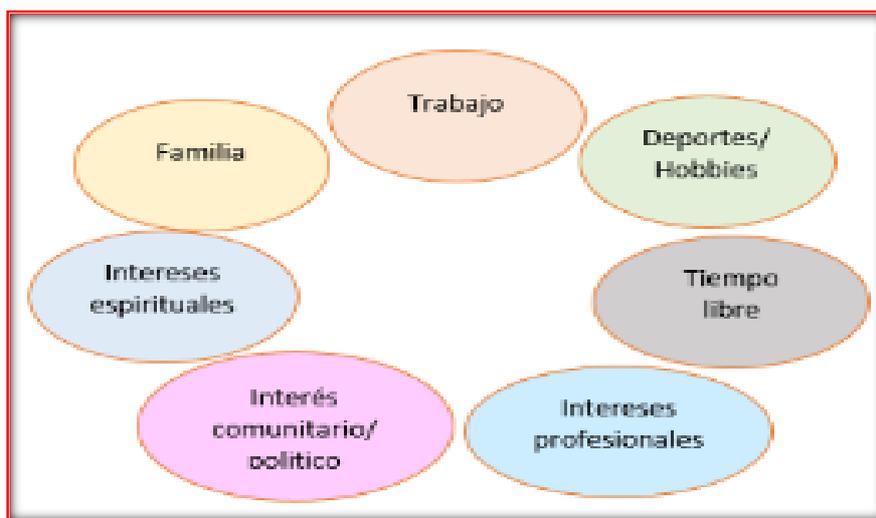


Figura 2. Elementos de la satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia en base a Alles (2008).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- *Estrés*

Rostagno (2005), afirma lo siguiente:

El estrés es un mecanismo natural, no se produce porque sí. La naturaleza tiene un uso para él y es la forma que tiene el organismo de protegerse. La naturaleza es sabia: nos prepara para luchar o huir. Si el individuo percibe que puede con la amenaza, la enfrenta y lucha. Si percibe que no puede, huye (Rostagno 2005, p.4).

- *Motivación*

González (2008) afirma lo siguiente:

Es el conjunto concatenado de procesos psíquicos (que implican la actividad nerviosa superior y reflejan la realidad objetiva a través de las condiciones internas de la personalidad) que al contener el papel activo y relativamente autónomo y creador de la personalidad, y en su transformación y determinación recíprocas con la actividad externa, sus objetivos y estímulos, van dirigidos a satisfacer necesidades del ser humano y, como consecuencia, regulan la dirección (el objeto- meta) y la intensidad o activación del comportamiento, y se manifiesta como actividad motivada (González 2008, p.52).

- *Rotación*

Alles (2004) afirma lo siguiente:

La satisfacción laboral se asocia con la baja rotación, y viceversa. La rotación como otros conceptos, no tiene una única definición; en general se entiende que es alta cuando los empleados se retiran antes de un año a partir de su ingreso (Alles 2004, p. 55).

- *Competencias personales*

Chiavenato (2007) afirma lo siguiente:

La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles. No es suficiente tener personas. Es necesarios una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a las personas y utilice los talentos existentes (Chiavenato 2007, p.37).

- *Trabajo en equipo*

Gómez y Acosta (2003) afirman lo siguiente:

Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas (Gómez y Acosta 2003, p.107).

- *Usuario*

Monfasani y Curzel (2008), afirma que “Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación” (p. 49).

- *Creencias*

Pepitone (1992), afirma que “son estructuras relativamente estables que representan lo que existe para el individuo masaa alla de la percepcion directa (...de) cosas, eventos, personas y procesos” (p.63).

- *Actitud*

Kerlinger (1987), afirma que “la actitud es una predisposicioom organizada para pensar, sentir, percibir y comportarse en cierta forma ante un referente o un objeto cognoscitivo, el cual puede ser una clase o un conjunto de fenomenos, cosas, eventos, comportamientos e incluso constucciones hipoteticas” (p.97).

- *Oportunidad de ascenso*

Ivancevich (2006), afirma que “oportunidad de ascenso es la disponibilidad de progreso” (p.45).

- *Seguridad en el trabajo*

Ivancevich (2006), afirma que “es la idea que se hace el trabajador de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe” (p.111).

- *Sueldo*

Ivancevich (2006) afirma que “el sueldo viene a ser la cantidad de sueldo recibido y la justicia percibida en el sueldo” (p.99).

2.4. Hipótesis

Hernández, et al. (2014), señala que “la hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas al fenómeno investigado” (p.104).

2.4.1. Hipótesis general

Existirá relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.

2.4.2. Hipótesis específica

- Existirá relación significativa entre los artefactos y las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.
- Existirá relación significativa entre los valores y las compensaciones de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.
- Existirá relación significativa entre supuestos básicos y el trabajo en equipo en la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.

2.5. Variables

Hernández, et al. (2014), afirma que “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105).

A continuación presento las variables con sus respectivas dimensiones:

Tabla 6

Variables y sus dimensiones

X: Cultura Organizacional	X1: Artefactos
	X2: Valores
	X3: Supuestos Básicos
Y: Satisfacción Laboral	Y1: Condiciones de Trabajo
	Y2: Compensación
	Y3: Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia.

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Arias, F. & Heredia, V. (2006), señala que “una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.28).

2.5.1.1. Cultura Organizacional (X)

Serna (1997), afirma lo siguiente:

Cultura Organizacional es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa. (Serna 1997, p. 106).

2.5.1.2. Satisfacción Laboral (Y)

Guillen, et al. (2000), afirman que “es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas del mismo” (p.197).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Tamayo (2003), explican que “las definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables” (p.37).

2.5.2.1. Cultura Organizacional (X)

La observación de la realidad sobre la cultura organizacional, la realizaremos al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los colaboradores y los factores que las originan. Las dimensiones motivo de análisis y observación, que han de considerarse como objeto de estudio para analizar la cultura organizacional son: artefactos, valores y supuestos básicos.

2.5.2.2. Satisfacción Laboral (Y)

La realidad objetivo sobre la satisfacción laboral, la observaremos, al realizar un diagnóstico sobre sus sentimientos y emociones favorables o desfavorables, en la cual los colaboradores consideran en su trabajo cotidiano. Para evaluar la satisfacción laboral es necesario calcular la diferencia existente entre las expectativas y percepciones para lo cual nos utilizaremos un cuestionario con el escalonamiento Lickert.

2.5.3. Operacionalización de la Variable

(Se encuentra en el Anexo 02)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque **cuantitativo**, dado que se medirán y se analizarán cuantitativamente las variables: Cultura organizacional y satisfacción laboral.

Hernández, et al. (2014), afirma que “el enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es de alcance **correlacional**, ya que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup de la sede de San Juan de Lurigancho.

Hernández (2014), afirma que “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables” (p.93).

3.2. Método y Diseño de Investigación

3.2.1. Método de investigación

El método que se utilizó en la presente investigación cuantitativa es el **deductivo**, porque la lógica es partir de la hipótesis general a las hipótesis específicas.

Hernández, et al. (2014), afirma que “el método deductivo es aquella orientación que se va de lo general a lo específico. Es decir que se parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos” (p.139).

3.2.2. Diseño de investigación

La presente investigación se inscribe en el diseño **no experimental**, transeccional y usará a la vez diseños **transeccionales correlacionales** – **causales**.

3.2.2. Diseño de investigación

La presente investigación se inscribe en el diseño **no experimental**, transeccional y usará a la vez diseños **transeccionales correlacionales** – **causales**.

Hernández, et al. (2014), afirma que “diseños transeccionales correlacionales-causales; estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p.157).

3.3. Descripción del ámbito de la Investigación

3.3.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en la Universidad Privada Telesup - SJL, se encuentra ubicado en la Av. Próceres de la Independencia 1132, distrito San Juan de Lurigancho, departamento de Lima.

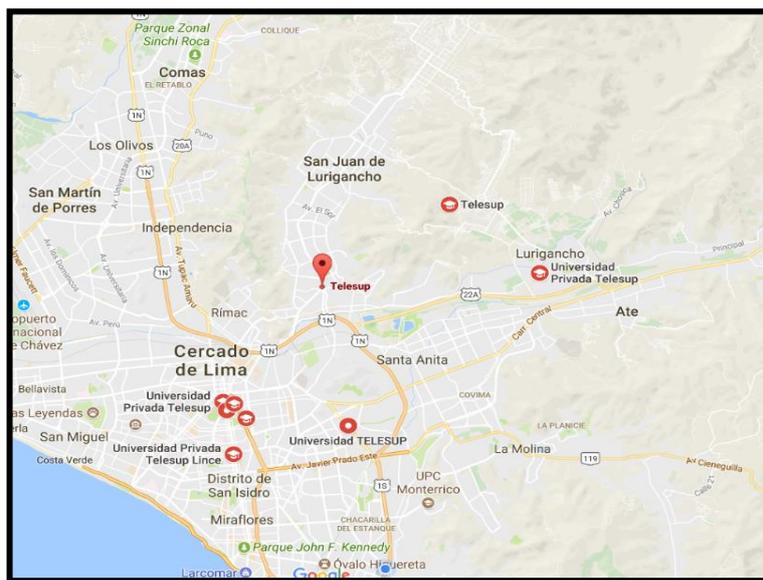


Figura 3. Ubicación geográfica de la Universidad privada Telesup -SJL
Fuente: Google Maps.

3.3.2. Delimitación social

Esta investigación se delimita al estudio de la relación de la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área de marketing, de tal modo servirán para brindar un mejor servicio a los alumnos de la Universidad Privada Telesup de la sede San Juan de Lurigancho.

3.3.3. Delimitación temporal

La presente investigación se desarrolló en el tiempo establecido de 13 meses, iniciando en enero de 2016 y finalizando en febrero de 2017.

3.2.4. Delimitación conceptual

- *Cultura organizacional*

Dimensiones:

Artefactos

Valores

Supuestos básico

- *Satisfacción laboral*

Dimensiones:

Condiciones de trabajo

Compensación

Trabajo en equipo

3.4. Población y Muestra de la Investigación

3.4.1. Población

Arias (2006), señala que “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación” (p.98).

Por consiguiente, la población de la presente investigación está integrada por un grupo de quince (15) colaboradores en el área de marketing, en efecto se dividen en (04) recepcionistas, (04) promotores y (06) repartidor de volantes.

Tabla 7
Número de personal en el área de marketing

CARGO	N° DE PERSONAS
Recepcionistas	04
Promotores	04
Volanteros	06
TOTAL	15

Fuente: Elaboración propi

3.4.2. Muestra

Hernández, et al. (2014), afirma que “es un subgrupo de la población o universo. Se utiliza por economía de tiempo y recursos, implica definir la unidad de muestreo y de análisis, requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros” (p. 171).

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina **muestreo censal**.

3.5. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

3.5.1. Técnica

Arias, et al. (2006), señala que “Las técnicas de recolección de datos pueden considerarse como el procedimiento que utiliza el investigador para recolectar la información necesaria en el diseño de la investigación.” (p.53)

Las principales técnicas que se utilizaron en la presente investigación son:

- Encuestas
- Observación directa

3.5.2. Instrumento

Arias, et al. (2006), señala que “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (pág.53).

Los principales instrumentos que se utilizaron en la presente, investigación son los siguientes:

- Cuestionario
- Guía de observación

En el cuestionario se tomó en consideración las Variables:

- Variable X: Cultura Organizacional.
- Variable Y: Satisfacción Laboral.

Cada variable cuenta con sus indicadores y cada indicador tienen una dimensión:

Tabla 8

Dimensiones e indicadores de la variable X: Cultura Organizacional

Dimensiones	Indicadores
X1: Artefactos	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Vestimenta - Mito
X2: Valores	<ul style="list-style-type: none"> - Estimulación - Autoridad - Seguridad
X3: Supuestos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud de sentimiento - Actitud de pensamiento - Actitud de percepción

Fuente: Elaboración propia con datos de Schein 1992, p.16-27.

Tabla 9

Dimensiones e indicadores de la variable Y: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores
X1: Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo social e instrumental. - Facilidad de realización de labores. - Bienestar personal.
X2: Compensación	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento. - Salario. - Ascenso.
X3: Equipo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo entre compañeros. - Comprensión. - Interacción social.

Fuente: Elaboración propia con datos de Robbins 1998, p.48-50.

En este caso se utilizara la escala de Likert, según Hernández et al. (2014) es una técnica para medir actitudes, mediante un conjunto de ítems presentados en

forma de afirmaciones y juicios ante los cuales se pide la reacción de los participantes.

Asimismo, se aplicara a los colaboradores del área de marketing de la Universidad Privada Telesup de la sede de San Juan de Lurigancho, el instrumento contiene 09 preguntas para cada variable en donde consta de 5 alternativas, a las cuales se le otorga valores para su medición.

Las alternativas de los ítems de las dos variables tendrán la siguiente valoración:

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Indiferente (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente desacuerdo (1)

3.6. Validación y Confiabilidad del Instrumento

3.6.1. Validación

Hernández (2014), afirma que “La validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica” (p. 201).

En esta investigación como se mencionó anteriormente párrafos anteriores se trabajará con el instrumento del cuestionario, el cual será revisado, analizado y validado por un juicio de expertos, para este caso serán tres expertos (docentes) especialistas en la materia. Ahora se detallará a los expertos que participaron de este cuestionario.

Tabla 10

Validación del instrumento

EXPERTO	PORCENTAJE
Dr. Jaime Pio Sueldo Mesones	80%
Dr. Walter Gregorio Ibarra Fretell	80%
Mg. Lewis Rengifo Rengifo	90%

Fuentes: Elaboración Propia.

3.6.2. Confiabilidad

Hernández (2014), manifiesta que “confiabilidad, grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherente” (p. 200).

Para el cuestionario “**RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017**”, se procedió a ejecutar el método de consistencia interna por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en los 15 ítems que componen el instrumento, obteniéndose un valor de (0,968) lo cual indican que se presenta una alta confiabilidad.

3.7. Plan de Recolección y Procesamiento de datos

Tabla 11

Plan de recolección y procesamiento de datos

Nombre de la organización:
<ul style="list-style-type: none"> Universidad Privada Telesup – SJL
Lugar de la encuesta:
<ul style="list-style-type: none"> Dirección: Av. Próceres de la Independencia N° 1087 Distrito: San Juan de Lurigancho Provincia: Lima Departamento: Lima
Fecha de encuesta:
<ul style="list-style-type: none"> 01 de Agosto del 2017
Hora de encuesta:
<ul style="list-style-type: none"> Inicio de encuesta: 15:00 Fin de encuesta: 16:00
Toma de instrumento a cargo de:
<ul style="list-style-type: none"> Cinthia Alvarez Velasquez
Vestimenta:
<ul style="list-style-type: none"> Formal
Identificación:
<ul style="list-style-type: none"> Carnet universitario
Cantidad de personas a encuestar:
<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores: 15

Fuentes: Elaboración Propia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de la encuesta

4.1.1. Preguntas hechas a los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede San Juan de Lurigancho.

4.1.1.1. ¿Considera usted que la ventilación y temperatura de su área de trabajo es adecuada?

Tabla 12

Pregunta 1 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	5	34%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

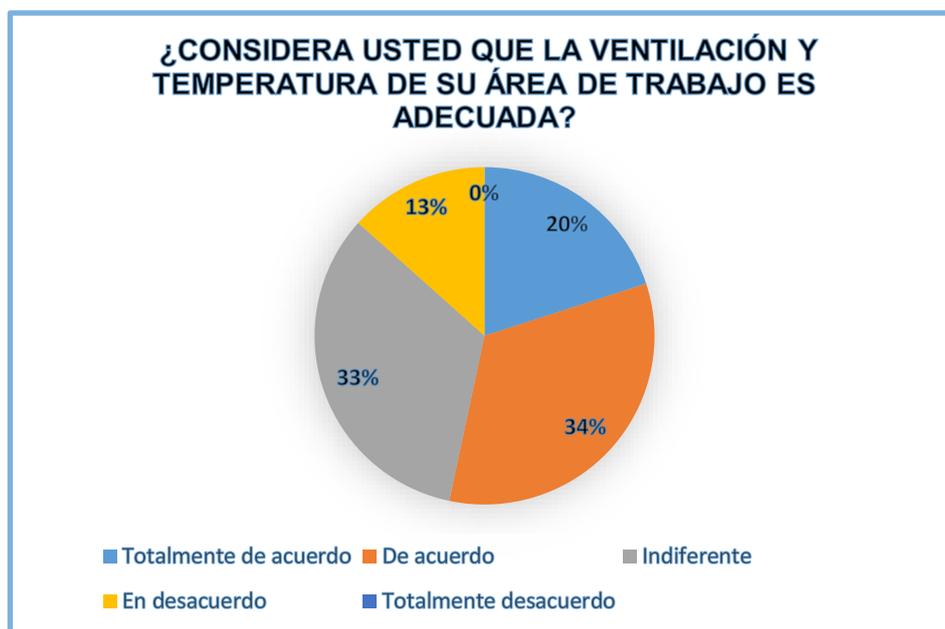


Figura 4. Pregunta 1 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 34% correspondiente a 5 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la ventilación y temperatura del área de su trabajo es adecuada y el 13% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.2. ¿Se siente cómodo usted con el uniforme que usa dentro de la empresa?

Tabla 13

Pregunta 2 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	5	34%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

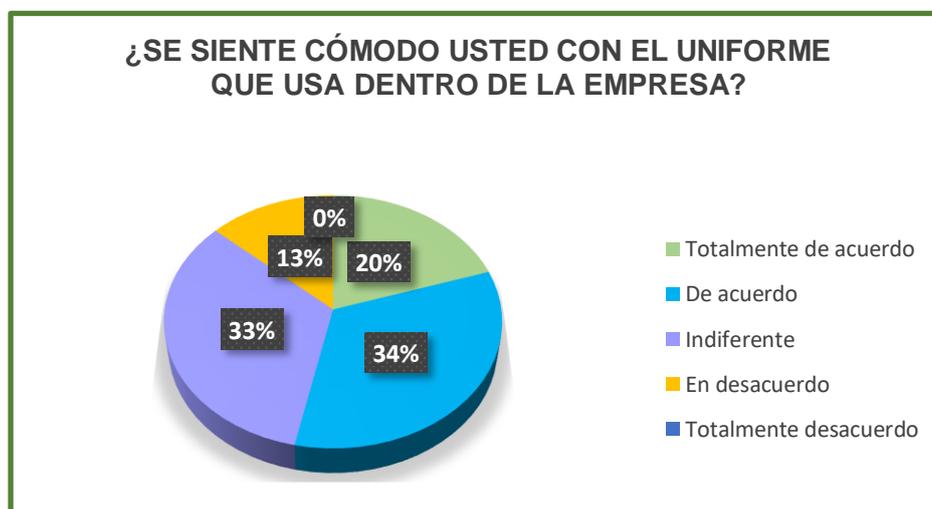


Figura 5. Pregunta 2 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 34% correspondiente a 5 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están de acuerdo con el uniforme que usan dentro de la empresa y el 13% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.3. ¿Usted tiene conocimiento de cómo se creó la empresa?

Tabla 14

Pregunta 3 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	67%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

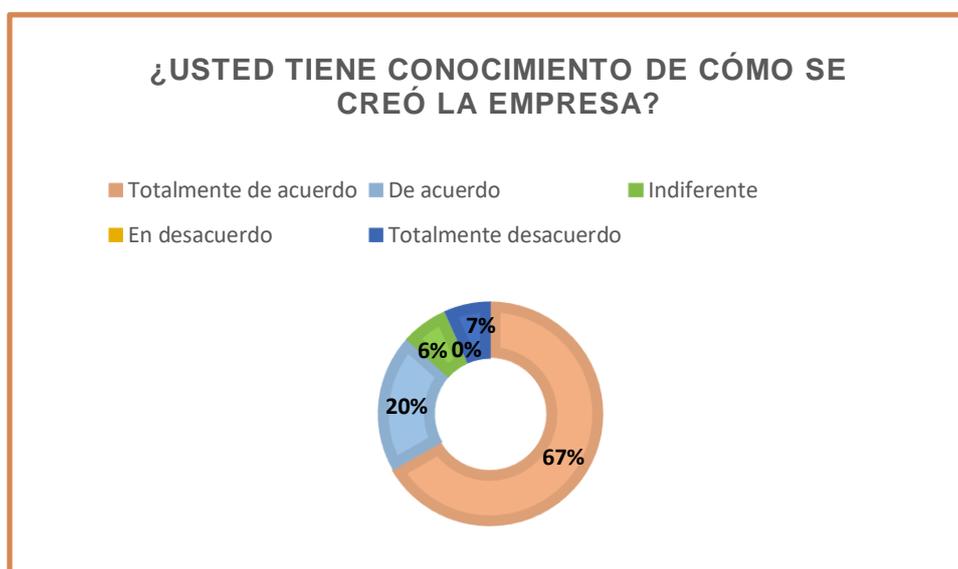


Figura 6. Pregunta 3 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 67% correspondiente a 10 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo de cómo se creó la empresa y el 6% respondieron que son indiferente.

4.1.1.4. ¿La empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos matriculados?

Tabla 15

Pregunta 4 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	67%
De acuerdo	2	13%
Indiferente	1	7%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

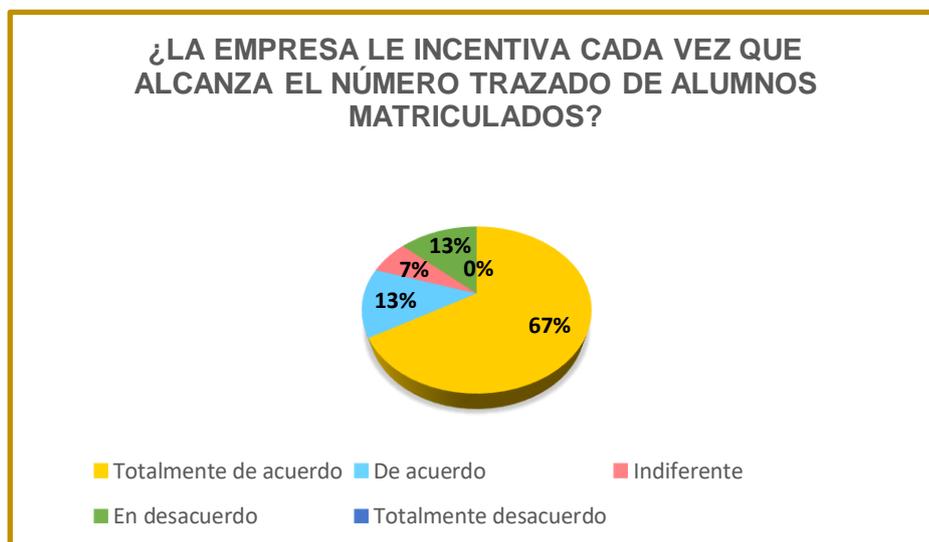


Figura 7. Pregunta 4 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 67% correspondiente a 10 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que la empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos matriculados y el 7% respondieron que son indiferente.

4.1.1.5. ¿La empresa tiene algún cierto beneficio por las autoridades mayores a tu cargo?

Tabla 16

Pregunta 5 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	67%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

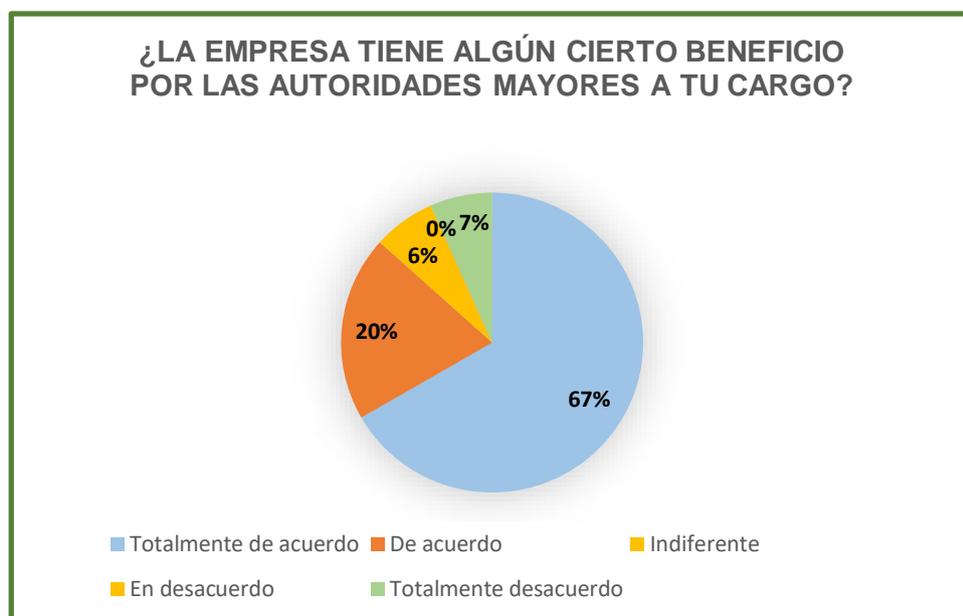


Figura 8. Pregunta 5 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 67% correspondiente a 10 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que la empresa tiene algunos beneficio por las autoridades mayores y el 7% respondieron que están en totalmente desacuerdo.

4.1.1.6. ¿La empresa busca tu comodidad y bienestar?

Tabla 17

Pregunta 6 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	67%
De acuerdo	2	13%
Indiferente	1	7%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

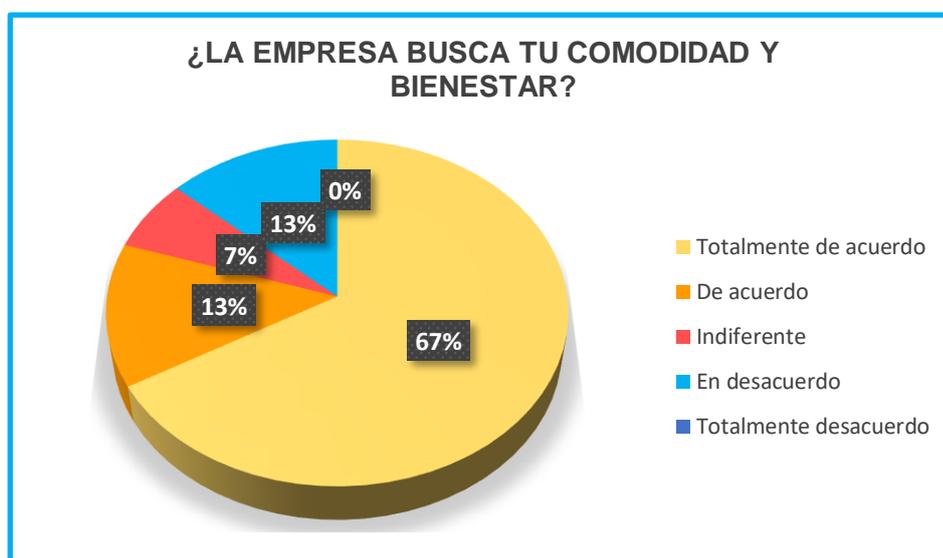


Figura 9. Pregunta 6 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 67% correspondiente a 10 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que la empresa busca su comodidad y bienestar de sus colaboradores y el 7% respondieron que son indiferente.

4.1.1.7. ¿La empresa permite relaciones interpersonales entre trabajadores?

Tabla 18

Pregunta 7 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	67%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

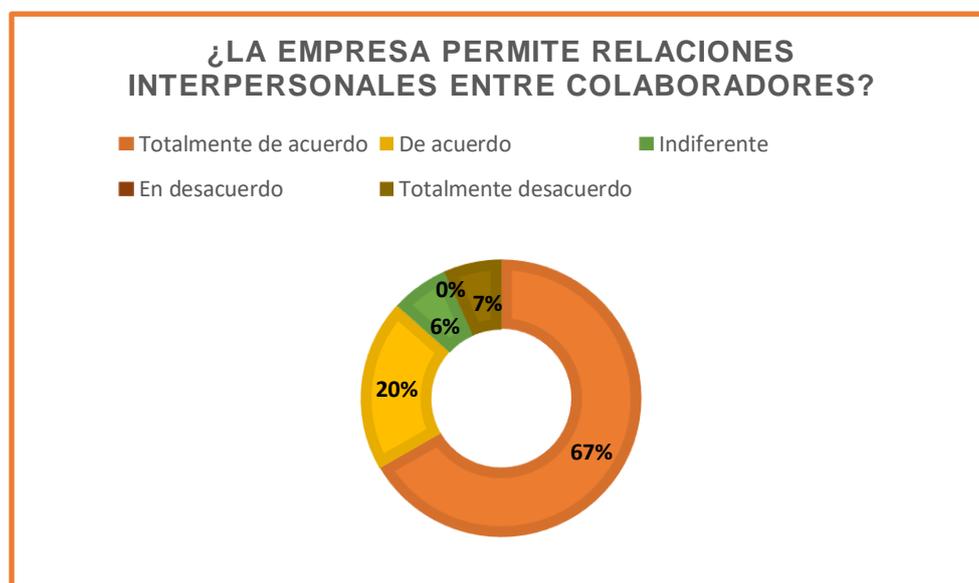


Figura 10. Pregunta 7 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 67% correspondiente a 10 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que la empresa si permite relaciones interpersonales entre colaboradores y el 7% respondieron que están totalmente desacuerdo.

4.1.1.8. ¿Su jefe escucha tus opiniones o propuestas?

Tabla 19

Pregunta 8 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	5	34%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

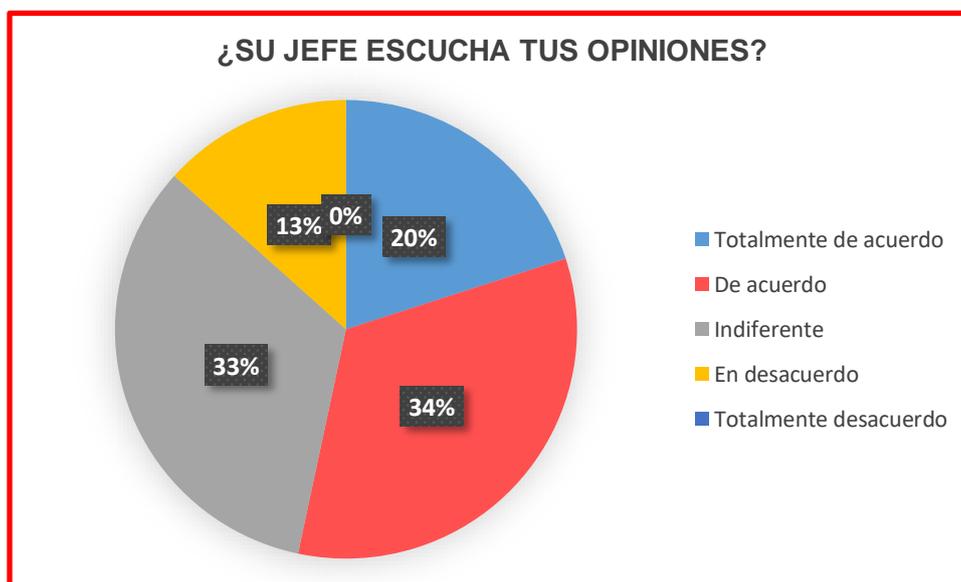


Figura 11. Pregunta 8 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 34% correspondiente a 5 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están de acuerdo que su jefe si escucha sus opiniones y el 13% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?

Tabla 20

Pregunta 9 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	5	34%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

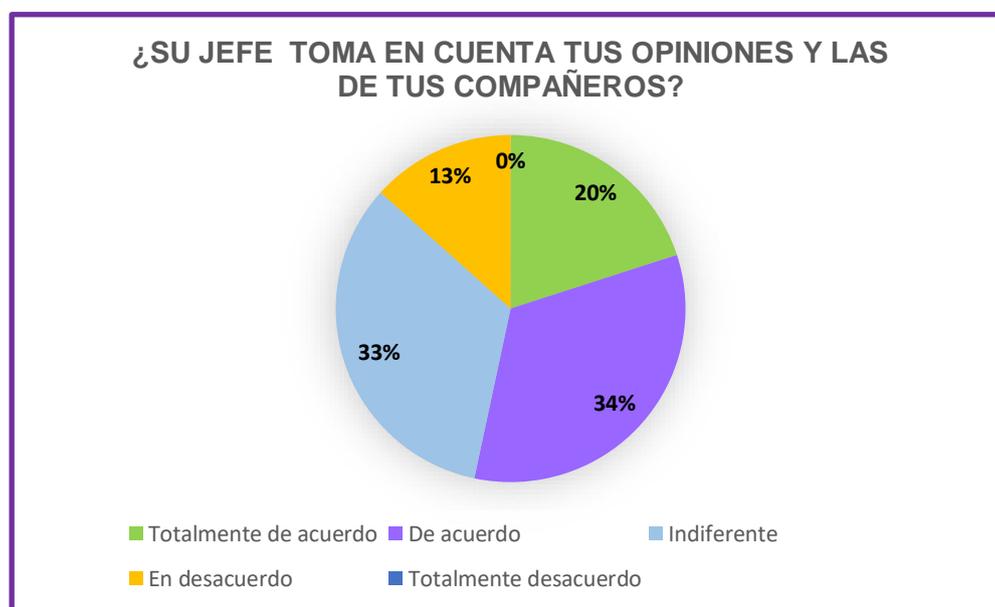


Figura 12. Pregunta 9 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 34% correspondiente a 5 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están de acuerdo que su jefe si toma en cuenta sus opiniones y el 13% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.10. ¿Usted cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?

Tabla 21

Pregunta 10 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	40%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	6	40%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

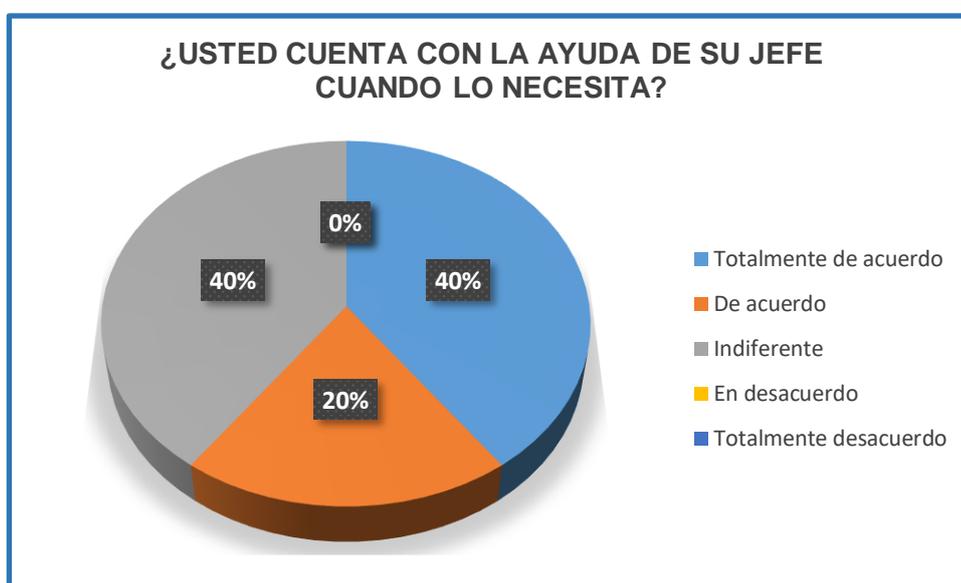


Figura 13. Pregunta 10 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 40% correspondiente a 6 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que si cuentan con la ayuda de su jefe cuando lo necesitan y el 0% respondieron que están totalmente en desacuerdo.

4.1.1.11. ¿Usted cuenta con todos los materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones?

Tabla 22

Pregunta 11 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	40%
De acuerdo	4	27%
Indiferente	4	27%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

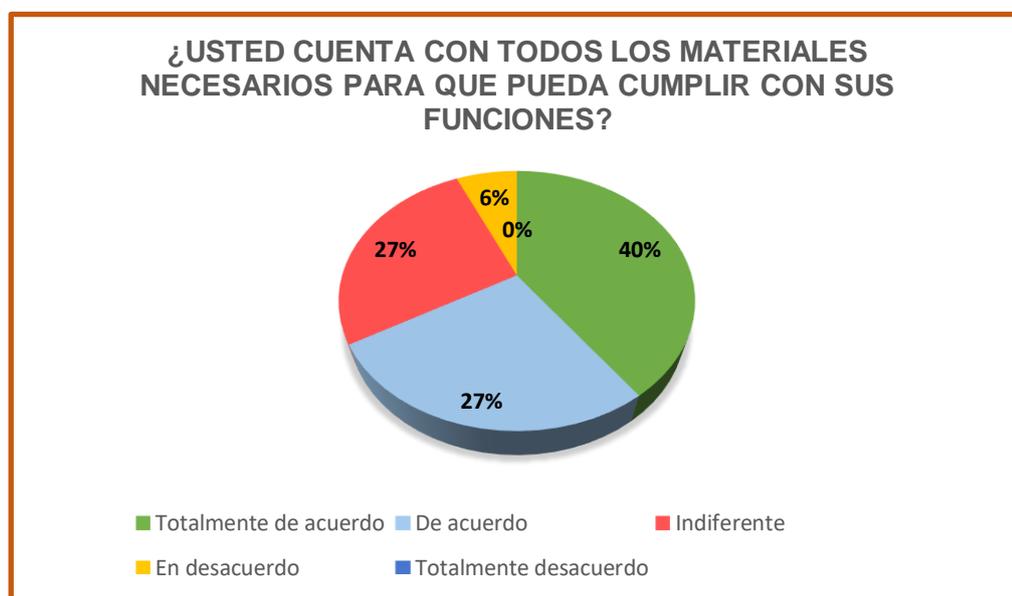


Figura 14. Pregunta 11 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 40% correspondiente a 6 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que cuentan con todos los materiales necesarios para que puedan cumplir con sus labores y el 6% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.12. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable?

Tabla 23

Pregunta 12 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	6	40%
Indiferente	3	20%
En desacuerdo	3	20%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

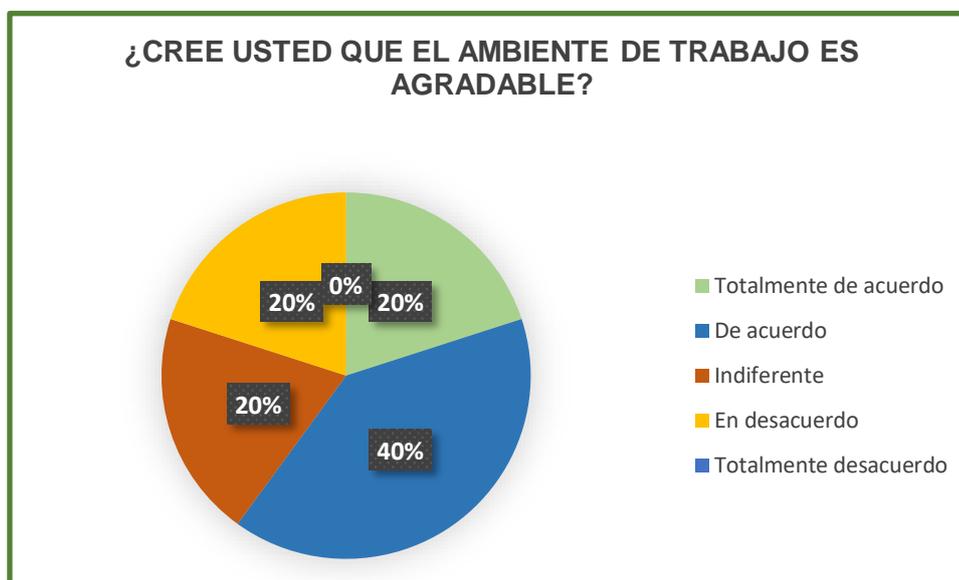


Figura 15. Pregunta 12 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 40% correspondiente a 6 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están de acuerdo con el ambiente de trabajo y el 20% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.13. ¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?

Tabla 24

Pregunta 13 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	40%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	4	27%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

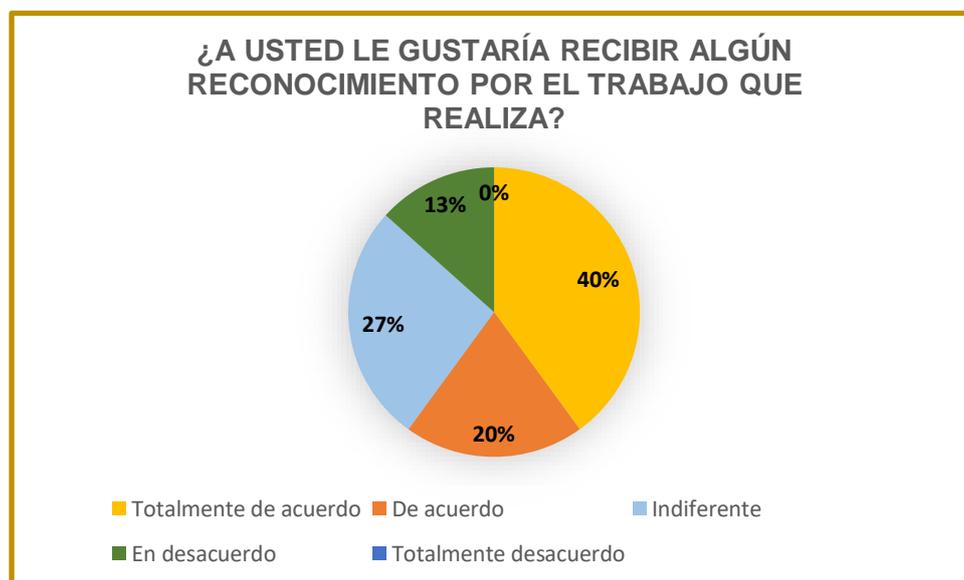


Figura 16. Pregunta 13 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 40% correspondiente a 6 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que si les gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realizan y el 13% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.14. ¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que recibe?

Tabla 25

Pregunta 14 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	4	27%
Indiferente	6	40%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

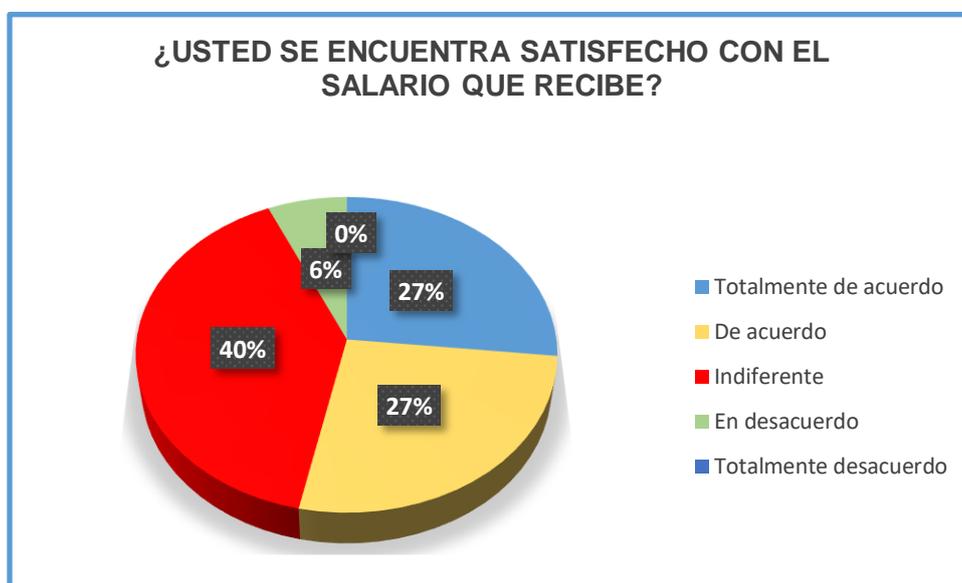


Figura 17. Pregunta 14 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 40% correspondiente a 6 colaboradores del total de los encuestados respondieron que son indiferente con la satisfacción del salario que reciben y el 6% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.15. Dentro de la empresa existen políticas de ascensos?

Tabla 26

Pregunta 15 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	5	34%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

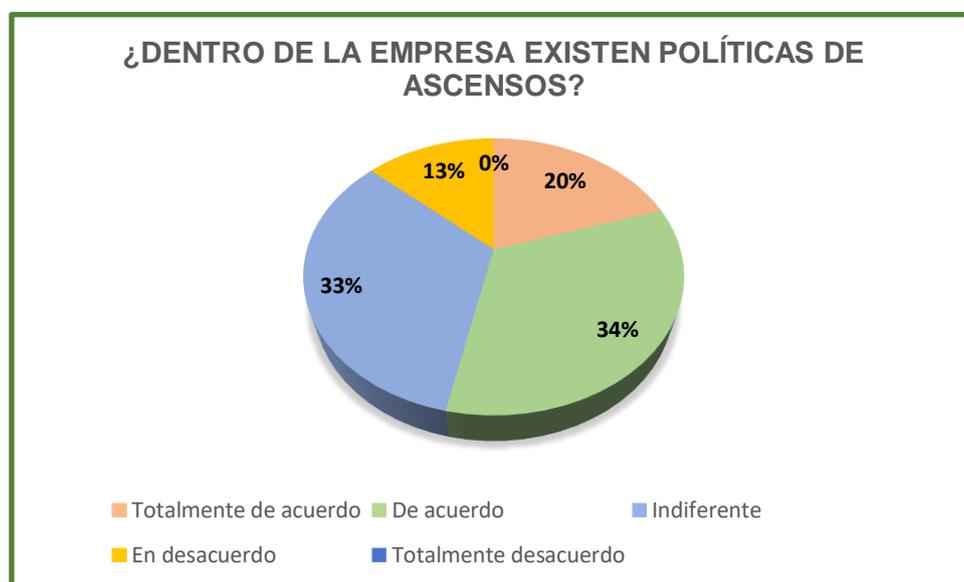


Figura 18. Pregunta 15 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 34% correspondiente a 5 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están de acuerdo que si existen políticas de ascenso dentro de la empresa y el 13% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas?

Tabla 27

Pregunta 16 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	40%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

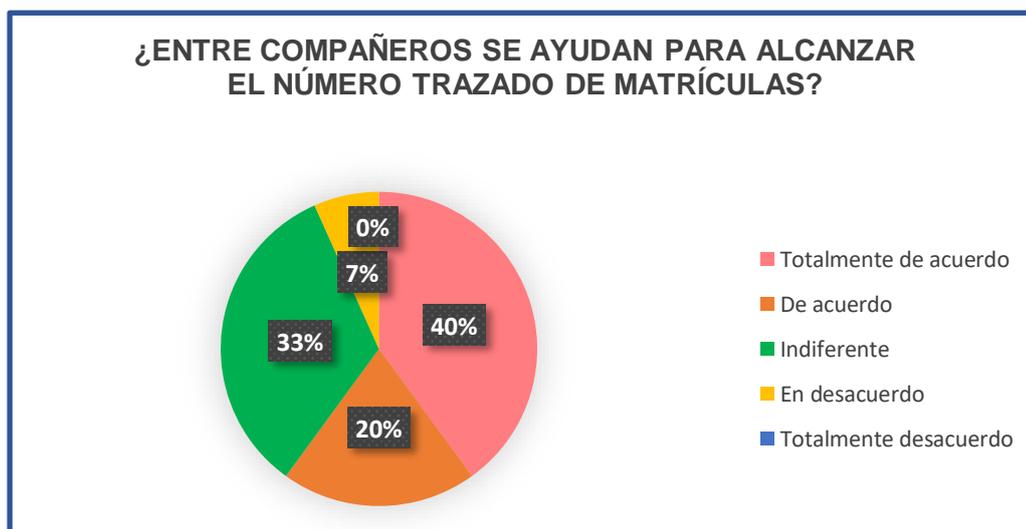


Figura 19. Pregunta 16 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 40% correspondiente a 6 colaboradores del total de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que si se ayudan entre compañeros para alcanzar el número trazado de matrículas y el 7% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.17. ¿Su jefe es comprensible cuando te equivocas?

Tabla 28

Pregunta 17 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	4	27%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

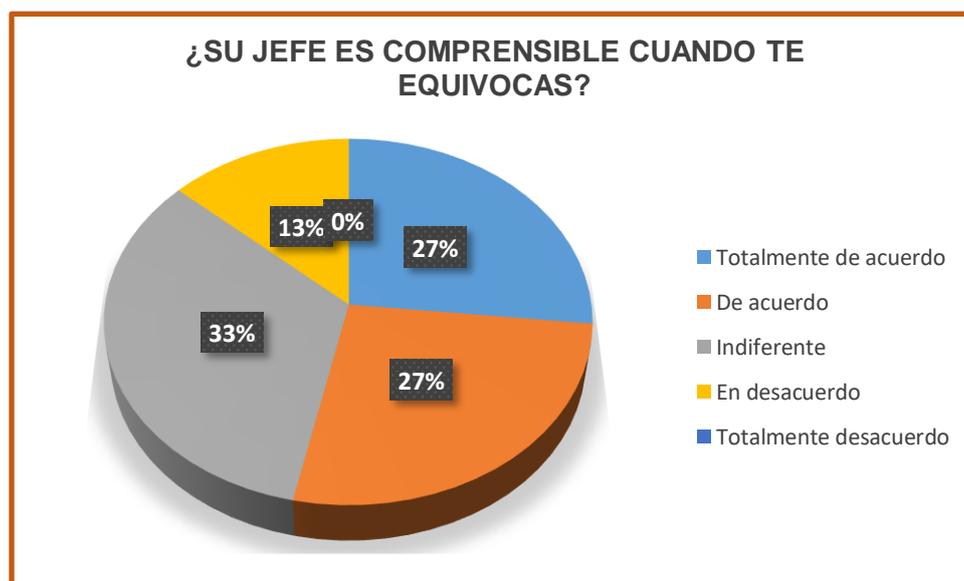


Figura 20. Pregunta 17 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 33% correspondiente a 5 colaboradores del total de los encuestados respondieron que son indiferente con la comprensión de su jefe cuando se equivocan y el 13% respondieron que están en desacuerdo.

4.1.1.18. ¿Considera usted como amigo a su compañero de trabajo?

Tabla 29

Pregunta 18 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

CALIFICACIÓN	N°	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	5	33%
Indiferente	7	47%
En desacuerdo	0	10%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.

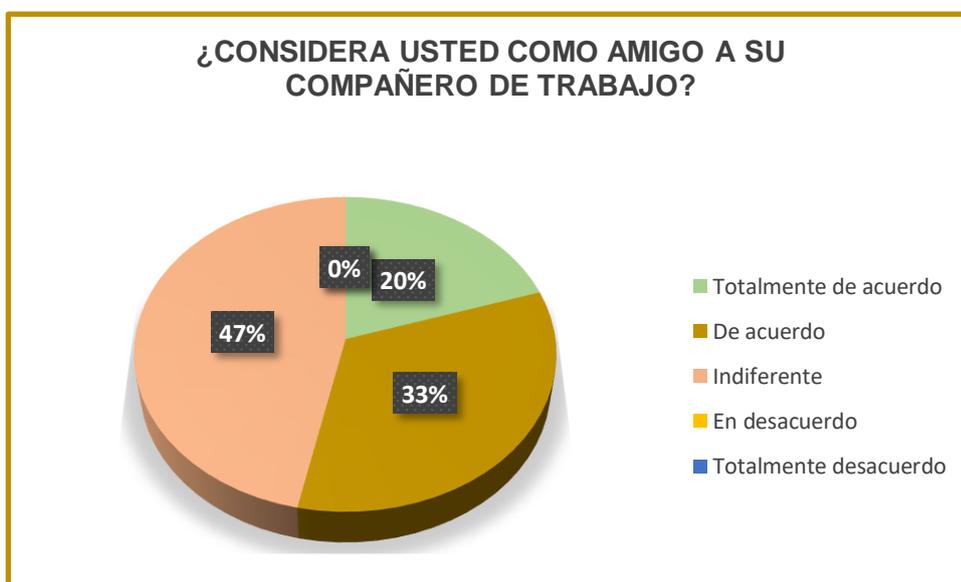


Figura 21. Pregunta 18 a colaboradores de la Universidad Privada Telesup.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 47% correspondiente a 7 colaboradores del total de los encuestados respondieron que son indiferente si consideran como amigo a sus compañeros de trabajo y el 20% respondieron que están de acuerdo.

4.2. Confiabilidad

a) Método de Consistencia interna: Alfa de Cronbach

Para el cuestionario “**RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017**”, se procedió a ejecutar el método de consistencia interna por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en los 15 ítems que componen el instrumento, obteniéndose un valor de (0,968) lo cual indican que se presenta una alta confiabilidad. Estos resultados se presentan de forma detallada en la Tabla 30

Tabla 30

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	18

Fuente: Elaboración propia desde SPSS

Tabla 31

Estadísticas de total de elemento

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera usted que la ventilación y temperatura de su área de trabajo es adecuada?	66.80	199.171	.774	.966
2. ¿Se siente cómodo usted con el uniforme que usa dentro de la empresa?	66.80	199.171	.774	.966
3. ¿Usted tiene conocimiento de cómo se creó la empresa?	66.00	195.143	.807	.966
4. ¿La empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos matriculados?	66.07	194.924	.821	.965

5. ¿La empresa tiene algún cierto beneficio por las autoridades mayores a tu cargo?	66.00	195.143	.807	.966
6. ¿La empresa busca tu comodidad y bienestar?	66.07	194.924	.821	.965
7. ¿La empresa permite relaciones interpersonales entre trabajadores?	66.00	195.143	.807	.966
8. ¿Su jefe escucha tus opiniones o propuestas?	66.80	199.171	.774	.966
9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	66.80	199.171	.774	.966
10. ¿Usted cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?	66.40	199.686	.808	.966
11. ¿Usted cuenta con todos los materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones?	66.40	198.829	.775	.966
12. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable?	66.80	197.600	.774	.966
13. ¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?	66.53	193.695	.853	.965
14. ¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que recibe?	66.67	203.952	.612	.968
15. ¿Dentro de la empresa existen políticas de ascensos?	66.80	198.314	.807	.966
16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas?	66.47	196.695	.826	.965
17. ¿Su jefe es comprensible cuando te equivocas?	66.73	199.924	.698	.967
18. ¿Considera usted como amigo a su compañero de trabajo?	66.67	205.381	.684	.967

Fuente: Elaboración propia desde SPSS

La tabla 31, menciona que para el caso de la estadística total del elemento, evaluando si se elimina alguna pregunta, se llega a la conclusión que los resultados son favorables, dejando las mismas preguntas planteadas. Por lo tanto haciendo un valor promedio de lo obtenido en el Alfa de Cronbach por cada

pregunta, se obtiene **0.968** que sobre pasa el límite máximo de 0.7 a 0.9 que indica una **excelente** consistencia interna para esta escala.

4.3. Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad del cuestionario “**RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017**”

Tabla 32

Pruebas de normalidad

Preguntas	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1. ¿Considera usted que la ventilación y temperatura de su área de trabajo es adecuada?	.195	15	.128	.896	15	.082
2. ¿Se siente cómodo usted con el uniforme que usa dentro de la empresa?	.195	15	.128	.896	15	.082
3. ¿Usted tiene conocimiento de cómo se creó la empresa?	.370	15	.000	.617	15	.000
4. ¿La empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos matriculados?	.392	15	.000	.651	15	.000
5. ¿La empresa tiene algún cierto beneficio por las autoridades mayores a tu cargo?	.370	15	.000	.617	15	.000
6. ¿La empresa busca tu comodidad y bienestar?	.392	15	.000	.651	15	.000
7. ¿La empresa permite relaciones interpersonales entre trabajadores?	.370	15	.000	.617	15	.000

8. ¿Su jefe escucha tus opiniones o propuestas?	.195	15	.128	.896	15	.082
9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	.195	15	.128	.896	15	.082
10. ¿Usted cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?	.260	15	.007	.756	15	.001
11. ¿Usted cuenta con todos los materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones?	.241	15	.019	.845	15	.015
12. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable?	.248	15	.014	.876	15	.041
13. ¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?	.243	15	.017	.840	15	.012
14. ¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que recibe?	.244	15	.017	.866	15	.030
15. ¿Dentro de la empresa existen políticas de ascensos?	.195	15	.128	.896	15	.082
16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas?	.249	15	.013	.833	15	.010
17. ¿Su jefe es comprensible cuando te equivocas?	.205	15	.091	.882	15	.052
18. ¿Considera usted como amigo a su compañero de trabajo?	.287	15	.002	.783	15	.002

Fuente: Elaboración propia desde SPSS.

La tabla 32, por su lado, presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por tener menos de 50 encuestados, donde se observa que todas las puntuaciones de cada una de las sub-escalas de las variables, así como el puntaje total, se aproximan a una distribución no normal ($p < 0.05$); por lo tanto se deberá emplear estadísticas **no paramétrica** para su análisis.

4.4. Coeficiente Correlación de Spearman

La tabla 33, se presenta el análisis de la correlación entre las variables **RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017** con sus respectivas sub-escalas, se encontró que la relación entre ambas variables altamente significativo ($p < 0.01$) y, por tanto, existe una correlación.

Tabla 33
Correlación entre variables

PREGUNTAS		10. ¿Usted cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?	11. ¿Usted cuenta con todos los materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones?	12. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable?	13. ¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?	14. ¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que recibe?	15. ¿Dentro de la empresa existen políticas de ascensos?	16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matriculas?	17. ¿Su jefe es comprensible cuando te equivocas?	18. ¿Considera usted como amigo a su compañero de trabajo?	SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de Spearman	1. ¿Considera usted que la ventilación y temperatura de su área de trabajo es	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,792** .000 15	,712** .003 15	.435 .105 15	,765** .001 15	,567* .028 15	,556* .031 15	,817** .000 15	,565* .028 15	,515* .050 15	,787** .000 15
	2. ¿Se siente cómodo usted con el uniforme que usa dentro de la empresa?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,792** .000 15	,712** .003 15	.435 .105 15	,765** .001 15	,567* .028 15	,556* .031 15	,817** .000 15	,565* .028 15	,515* .050 15	,787** .000 15
	3. ¿Usted tiene conocimiento de cómo se creó la empresa?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,640* .010 15	,596* .019 15	,831** .000 15	,701** .004 15	,547* .035 15	,782** .001 15	,676** .006 15	,618* .014 15	,692** .004 15	,808** .000 15
	4. ¿La empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,649** .009 15	,616* .014 15	,842** .000 15	,734** .002 15	.481 .069 15	,757** .001 15	,669** .006 15	,551* .033 15	,691** .004 15	,794** .000 15
	5. ¿La empresa tiene algún cierto beneficio por las autoridades mayores a tu	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,640* .010 15	,596* .019 15	,831** .000 15	,701** .004 15	,547* .035 15	,782** .001 15	,676** .006 15	,618* .014 15	,692** .004 15	,808** .000 15
	6. ¿La empresa busca tu comodidad y bienestar?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,649** .009 15	,616* .014 15	,842** .000 15	,734** .002 15	.481 .069 15	,757** .001 15	,669** .006 15	,551* .033 15	,691** .004 15	,794** .000 15
	7. ¿La empresa permite relaciones interpersonales entre trabajadores?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,640* .010 15	,596* .019 15	,831** .000 15	,701** .004 15	,547* .035 15	,782** .001 15	,676** .006 15	,618* .014 15	,692** .004 15	,808** .000 15
	8. ¿Su jefe escucha tus opiniones o propuestas?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,792** .000 15	,712** .003 15	.435 .105 15	,765** .001 15	,567* .028 15	,556* .031 15	,817** .000 15	,565* .028 15	,515* .050 15	,787** .000 15
	9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,792** .000 15	,712** .003 15	.435 .105 15	,765** .001 15	,567* .028 15	,556* .031 15	,817** .000 15	,565* .028 15	,515* .050 15	,787** .000 15
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,839** .000 15	,804** .000 15	,706** .003 15	,871** .000 15	,648** .009 15	,755** .001 15	,853** .000 15	,694** .004 15	,700** .004 15	,934** .000 15

Fuente: Elaboración propia desde SPSS.

A continuación se explica los resultados de la figura del Coeficiente de Correlación de Spearman:

DIMENSIONES		RELACION ENTRE LAS VARIABLES		HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	PRUEBA DE HIPOTESIS
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	CULTURA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL	Existirá relación directa entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,934$) señala que se trata de una relación positiva muy fuerte. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Artefactos	Condiciones de Trabajo	1. ¿Considera usted que la ventilación y temperatura de su área de trabajo es adecuada?	10. ¿Usted cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?	Existirá relación directa entre las condiciones de trabajo y los artefactos de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,792$) señala que se trata de una relación positiva considerable. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		2. ¿Se siente cómodo usted con el uniforme que usa dentro de la empresa?	11. ¿Usted cuenta con todos los materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,003. La correlación de Spearman ($r=0,712$) señala que se trata de una relación positiva considerable. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		3. ¿Usted tiene conocimiento de cómo se creó la empresa?	12. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,000. La correlación de Spearman ($r=0,831$) señala que se trata de una relación positiva considerable. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Valores	Compensación	4. ¿La empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos matriculados?	13. ¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?	Existirá relación directa entre los valores y compensación de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,002. La correlación de Spearman ($r=0,734$) señala que se trata de una relación positiva considerable. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		5. ¿La empresa tiene algún cierto beneficio por las autoridades mayores a tu cargo?	14. ¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que recibe?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,035. La correlación de Spearman ($r=0,547$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		6. ¿La empresa busca tu comodidad y bienestar?	15. ¿Dentro de la empresa existen políticas de ascensos?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,001. La correlación de Spearman ($r=0,757$) señala que se trata de una relación positiva considerable. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Supuestos básicos	Equipo de Trabajo	7. ¿La empresa permite relaciones interpersonales entre trabajadores?	16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matriculas?	Existirá relación directa entre equipo de trabajo y supuestos básicos de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,006. La correlación de Spearman ($r=0,676$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		8. ¿Su jefe escucha tus opiniones o propuestas?	17. ¿Su jefe es comprensible cuando te equivocas?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,028. La correlación de Spearman ($r=0,565$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	18. ¿Considera usted como amigo a su compañero de trabajo?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,050. La correlación de Spearman ($r=0,515$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Figura 22. Sueldo, J. (2016). Conceptualización final de las conclusiones, Lima.

Fuente: Elaboración Propia.

4.5. Diagrama de Dispersión

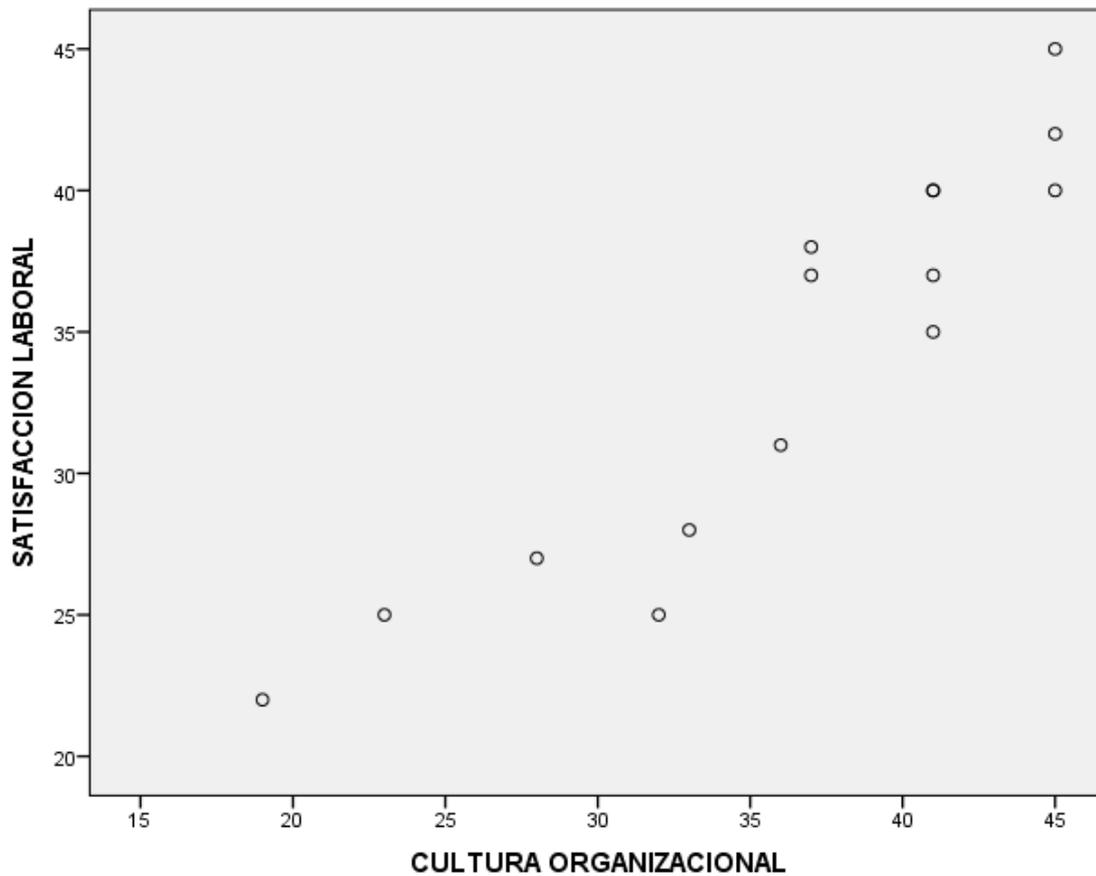


Figura 23. Diagrama de dispersión entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral.
Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico ambas variables presentan una relación lineal positiva; es decir, a medida que aumenta el valor de la variable satisfacción laboral aumenta también el valor de la variable cultura organizacional.

4.6. Obtención de los Datos

N° ENCUESTADOS																							
		1. ¿Considera usted que la ventilación y temperatura de su área de trabajo es adecuada?																					
		2. ¿Se siente cómodo usted con el uniforme que usa dentro de la empresa?																					
		3. ¿Usted tiene conocimiento de cómo se creó la empresa?																					
		4. ¿La empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos matriculados?																					
		5. ¿La empresa tiene algún cierto beneficio por las autoridades mayores a tu cargo?																					
		6. ¿La empresa busca tu comodidad y bienestar?																					
		7. ¿La empresa permite relaciones interpersonales entre trabajadores?																					
		8. ¿Su jefe escucha tus opiniones o propuestas?																					
		9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?																					
		CULTURA ORGANIZACIONAL																					
		10. ¿Usted cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?																					
		11. ¿Usted cuenta con todos los materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones?																					
		12. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable?																					
		13. ¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?																					
		14. ¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que recibe?																					
		15. ¿Dentro de la empresa existen políticas de ascensos?																					
		16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matriculados?																					
		17. ¿Su jefe es comprensible cuando te equivocas?																					
		18. ¿Considera usted como amigo a su compañero de trabajo?																					
		SATISFACCION LABORAL																					
1	3	3	1	2	1	2	1	3	3	19	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	22	
2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	
3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	40	
4	3	3	4	2	4	2	4	3	3	28	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	27	
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35	
6	3	3	5	5	5	5	5	3	3	37	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3	5	37	
7	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	37	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	40	
9	3	3	5	5	5	5	5	3	3	37	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38	
10	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	40	
11	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
13	2	2	3	3	3	3	3	2	2	23	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	25	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	31	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	42	

Figura 24. Base de datos del resultado cuestionario.

Fuente: Elaboración propia desde SPSS

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADO

5.1. Discusión

Ante todo, una vez elaborado la correlación entre las variables independiente y dependiente, se llegó a la conclusión que efectivamente guarda relación, aceptando la hipótesis de investigación.

En otras palabras, teniendo en cuenta el problema de investigación ya planteado, se argumenta el problema principal, “*¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?*”. Al aplicar las preguntas de la investigación según el autor **Hernández (2014)** afirma “las preguntas que orientan hacia las respuestas que se buscan con la investigación. No deben utilizar términos ambiguos ni abstractos” (p.38). Estas preguntas al ser planteadas al tener un sentido claro, entendible y que guarden relación con el problema.

Asimismo, se argumentó un objetivo general que es *determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017*. Para **Hernández (2014)** afirma que “los objetivos establecen qué se pretende con la investigación; las preguntas dicen qué respuestas deben encontrarse mediante la investigación; la justificación indica por qué y para qué debe hacerse la investigación” (p.52). Este objetivo planteado guarda relación con el tema de investigación teniendo la posibilidad de realizarla.

También, como argumento toda la base teórica y los antecedentes que se investigó, se llegó a plantear la hipótesis general: *existirá relación directa entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017*. No obstante **Hernández (2014)** afirma “las hipótesis son explicaciones tentativas de la relación entre dos o más variables. Sus funciones son: Guiar el estudio, proporcionar explicaciones y apoyar la prueba de teorías” (p.4). Las hipótesis guardan relación con las

variables que se plantearon desde un inicio, apoyando a toda las teorías planteadas.

Igualmente, para llegar a tener un resultado confiable se procedió a ejecutar el método de consistencia interna por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en los 15 ítems que componen el instrumento, obteniéndose un valor de (0,968) lo cual indican que se presenta una alta confiabilidad. En efecto **Hernández (2014)** afirma “las medidas de coherencia o consistencia interna son coeficientes que estiman la confiabilidad (...). El método de cálculo de éstos requiere una sola administración del instrumento de medición.” (p.295). Al estudiar la teoría, se planteó las preguntas del instrumento de investigación obteniendo buenos resultados al final del estudio.

Asimismo, los resultados nos arrojan que efectivamente al ser planteadas las hipótesis de investigación éstas son validadas según resultados. Entonces Chiavenato (2007) afirma “el clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes” (p.59). Es decir, la organización lleva a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes, asimismo el ambiente de trabajo ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

Entonces, el clima influye mucho en las características de los miembros de la organización, sus motivaciones, aspirantes y las condiciones en que se desempeñan, reflejando la interacción entre características personales y organizacionales.

En efecto, Sosa (2006) afirma “se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad”. La calidad se basa fundamentalmente en el factor humano, es decir, compromiso firme y activo de todos los funcionarios en el objetivo de la calidad.

CONCLUSIONES

- a) Se determinó que existe relación directa y positiva entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017.
- b) Se determinó que existe relación directa y positiva entre los artefactos y condiciones de trabajo de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.
- c) Se determinó que existe relación directa y positiva entre los valores y compensación de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.
- d) Se determinó que existe relación directa y positiva entre supuestos básicos y trabajo en equipo en la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.

RECOMENDACIONES

- a) Se sugiere a los jefes del área de marketing llevar cursos de capacitación en temas de cultura organizacional, generando un estudio minucioso de aquellos valores, normas y convicciones que comparten los miembros de la organización con el conjunto de sentimientos y emociones favorables en base al cual consideran su trabajo, ello con la finalidad de generar bienestar laboral en cada uno de los colaboradores y por ende generar un desarrollo en la institución.
- b) Se le recomienda a los jefes del área de Marketing generar una comunicación asertiva entre los colaboradores sin importar la jerarquía, deberían reunirse con cada miembro del equipo para poder saber cuáles son sus dudas, aportes, recomendaciones; y así poder decirles que se espera de su desempeño y cuáles son los resultados que se desea ver, cada cierto tiempo; es tan importante ya que un trabajador que no tenga idea de su rol en la organización limita su productividad.
- c) Se recomienda que por medio de la Oficina de Recursos Humanos contemple dentro de su plan de trabajo un programa de incentivos y beneficios como cartas de felicitación, premios por algunos méritos e incentivos por cumplimiento de metas, con la finalidad de garantizar un bienestar laboral.
- d) Se sugiere que se establezca y haga extensivo las reglas sociales o tradicionales, festividades que han de realizarse en la institución durante el año y así cada trabajador pueda conocer y sentirse más integrado, demostrando así un alto grado de formalidad, lo cual ayude en el bienestar laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional* (1a. ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.

Álvarez, S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril-agosto 2001. (Grado de Titulo). Universidad Nacional De San Marcos, Lima, Perú.

Arias, F. & Heredia, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos, para el alto desempeño*, (6ª ed.). México. D.F. México: Trillas.

Arnedo, B. y Castillo M. (2008). Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente. Cumaná, Estado Sucre, año 2008. (Grado de Titulo). Universidad de Oriente, Venezuela.

Ávila, R. (2001) *Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*. Lima, Perú: Ediciones R.A.

Baca, M. (2007). Evaluación y diagnóstico de la cultura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Isidro, 2007. (Grado de Titulo). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Castillo, K. y Rojas, L. (2014). La Cultura Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa REGUS -2014. (Grado de Titulo) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (8a. ed.). México, D.F. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Dixon, J. (2014). Clima Laboral en Latinoamérica. *Acsendo*, 10-20. Recuperado de <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>

Domínguez, I., Rodríguez y B., Navarro, J. (2009). La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. *Medica Electrónica*, Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012

Guillen, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. España: Mc Graw Hill.

Hellriegel, D. (1998). *Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas*. China: Edición electrónica gratuita.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). D.F., México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Kreitner, A. y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.

Ivancevich, J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. España S.L.: McGraw-Hill Interamericana.

Llacchua, F. (2015). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015. (Grado de Título). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.

Loitegui, J. (1990). Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. (Grado doctoral). Universidad Complutense de Madrid.

Lumbreras, J. (18 de Abril del 2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? *El Comercio*, p. E-17.

Machado, J. y Morales, N. (2008). La Cultura Organizacional y La Satisfacción Laboral en Franquicias de Century 21 de la Ciudad de Maracaibo. (Grado de Título). Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela.

Marcano, R., Lara, G. y Bejarano, A. (2010). La Cultura Organizacional Del Personal Docente de la Universidad de Oriente, Núcleo De Sucre. (Grado de Título). Universidad de Oriente, Venezuela.

Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. (Grado doctoral). Universidad Complutense de Madrid.

Navarro, C. (2010). Satisfacción laboral de los docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo.(Grado de Título). Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado, Venezuela.

Olivarez, R. (2013). The Organizational Culture, a Key Asset for the Survival of the Company: The Cases of CEMEX, 3M, Google and Costco. *Daena*, 72-91. Recuperado de [http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf).

Peralta, S. y Priska, H. (2009). Cultura Organizacional en el Centro Parroquial Elena de Santa María- Juliaca. (Grado de Título).Pontificia Universidad Católica del Perú.

Pheysey, R. (1993) tomado de Roberto Olivares Farías. The Organizational Culture, a Key Asset for the Survival of the Company. *The Cases of CEMEX, 3M, Google and Costco* 15-18. Recuperado de [http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf)

Robbins. S, (1998). *Comportamiento Organizacional* (8ª ed.) México. D.F. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10a. ed.). México. D.F. México: Pearson Educación.

Salazar, J. (2013). Relación entre la Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. (Grado de Titulo). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Sánchez, A. (2008). Cultura Organizacional y Gestión De Recursos Humanos En Los Institutos Tecnológicos De la Provincia De Chanchamayo. (Grado de Titulo). Universidad Nacional del Centro del Perú.

Sánchez, S., Fuentes, F., Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Desarrollo de RR.HH*, 62-69. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

Schein, E. (1992). *El comportamiento humano en las organizaciones* (1ª. ed.). México. D.F. México: Editorial El Manual Moderno, 2015.

Tamayo, M. (2003). *El Proceso metodológico en la investigación*. México, D.F, México: Editorial Limusa SA de CV.

Torres, R. (2007). Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo de Usuarios internos del Hospital Puente Piedra, 2007. (Grado de Titulo). Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.

Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. (Grado de Titulo). Universidad Nacional De San Marcos, Lima, Perú.

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema Principal: ¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?</p>	<p>Hipótesis General: Existirá relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.</p>	<p>X: Cultura Organizacional</p>	<p>X1: Artefactos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones. - Vestimenta. - Mito.
				<p>X2: Valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estimulación. - Autoridad. - Seguridad.
<p>Problemas Secundarias ¿Cómo los artefactos se relacionan con las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de</p>	<p>Objetivos Específicos: Definir la relación que existe entre los artefactos y las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Universidad Privada</p>	<p>Hipótesis Secundarias: Existirá relación significativa entre los artefactos y las condiciones de trabajo de los colaboradores de la Universidad Privada</p>		<p>X3: Supuestos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud sobre sentimiento. - Actitud sobre pensamiento. - Actitud sobre percepción.

<p>marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?</p> <p>¿Cómo los valores se relacionan con la compensación de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?</p> <p>¿Cómo los supuestos básicos se relacionan con el trabajo en equipo en la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 - 2017?</p>	<p>Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.</p> <p>Diagnosticar la relación que existe entre los valores y compensación de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre supuestos básicos y el trabajo en equipo en la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.</p>	<p>Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.</p> <p>Existirá relación significativa entre los valores y las compensaciones de los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.</p> <p>Existirá relación significativa entre supuestos básicos y el trabajo en equipo en la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede de San Juan de Lurigancho en el periodo 2016 – 2017.</p>	<p>Y: Satisfacción Laboral</p>	<p>Y1: Condiciones de Trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo social o instrumental. - Facilidad de realización de labores. - Bienestar personal.
<p>Y2: Compensación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento. - Salario. - Ascenso. 				
<p>Y3: Trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo entre compañeros. - Comprensión. - Interacción Social. 				

Figura 25. Matriz de consistencia.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017

TIPOS	DEF CONCEPTUAL	DEF OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE	Cultura Organizacional es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa (Serna 1997, p. 106).	La observación de la realidad sobre la cultura organizacional, la realizaremos al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los colaboradores y los factores que las originan. Las dimensiones motivo de análisis y observación, que han de considerarse como objeto de estudio para analizar la cultura organizacional son: artefactos, valores y supuestos básicos.	Artefactos	Instalaciones	¿Considera usted que la ventilación y temperatura de su área de trabajo es adecuada?
				Vestimenta	¿Se siente cómodo usted con el uniforme que usa dentro de la empresa?
				Mito	¿Usted tiene conocimiento de cómo se creó la empresa?
			Valores	Estimulación	¿La empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos matriculados?
				Autoridad	¿La empresa tiene algún cierto beneficio por las autoridades mayores a tu cargo?
				Seguridad	¿La empresa busca tu comodidad y bienestar?
			Supuestos básicos	Actitud sobre sentimiento	¿La empresa permite relaciones interpersonales entre trabajadores?
				Actitud sobre pensamiento	¿Su jefe escucha tus opiniones o propuestas?
				Actitud sobre percepción	¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?

VARIABLE DEPENDIENTE	Es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas del mismo (Guillen, p. 197).	La realidad objetivo sobre la satisfacción laboral, la observaremos, al realizar un diagnóstico sobre sus sentimientos y emociones favorables o desfavorables, en la cual los colaboradores consideran en su trabajo, cotidiano. Para evaluar la satisfacción laboral es necesario calcular la diferencia existente entre las expectativas y percepciones para lo cual nos utilizaremos un cuestionario con el escalonamiento Lickert.	Condiciones de Trabajo	Apoyo social o instrumental.	¿Usted cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?
				Facilidad de realización de labores.	¿Usted cuenta con todos los materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones?
				Bienestar personal.	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable?
			Compensación	Reconocimiento	¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?
				Salario	¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que recibe?
				Ascenso	¿Dentro de la empresa existen políticas de ascensos?
			Trabajo en equipo	Apoyo entre compañeros.	¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas?
				Comprensión.	¿Su jefe es comprensible cuando te equivocas?
				Interacción Social.	¿Considera usted como amigo a su compañero de trabajo?

Figura 26. Matriz de Operacionalización de las variables.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Mapa Conceptual del Marco Teórico

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017

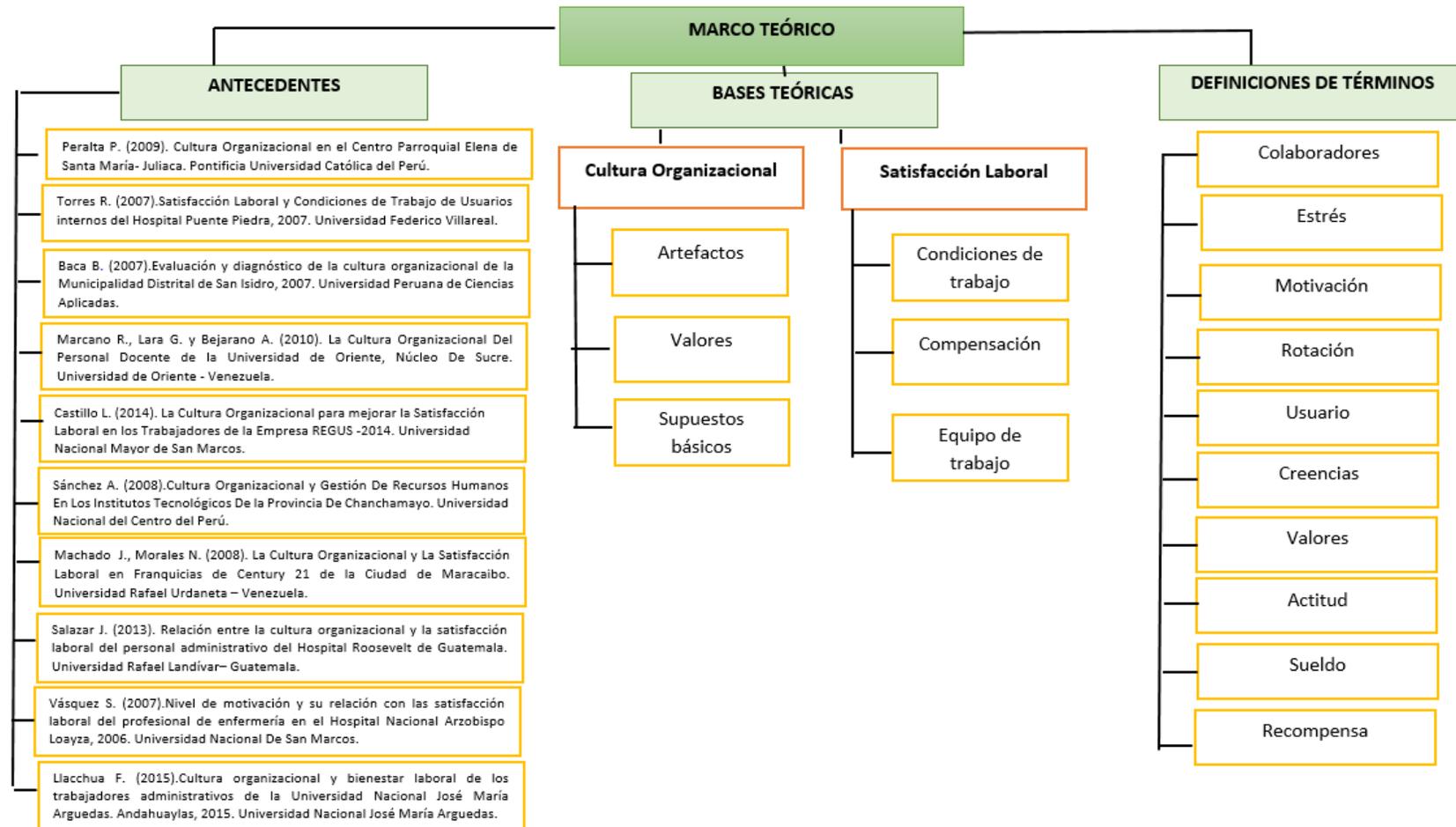


Figura 27. Mapa conceptual del marco teórico.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO EN EL PERIODO 2016 - 2017

Encuesta realizada por Cinthia Katherin Alvarez Velasquez, estudiante de Administración y Negocios Internacionales para la obtención de título profesional de pregrado.

“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017”

I. Datos Generales:

Sexo: F M

Edad: _____

II. Instrucciones:

Por favor califique con objetividad cada pregunta del cuestionario de acuerdo con la siguiente escala de valoración, marcando con una (X) en el recuadro siguiente:

5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Indiferente
2	En desacuerdo
1	Totalmente desacuerdo

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	ARTEFACTOS					
1	¿Considera usted que la ventilación y temperatura de su área de trabajo es adecuada?					
2	¿Se siente cómodo con el uniforme que usa dentro de la empresa?					
3	¿Usted tiene conocimiento de cómo se creó la empresa?					

	VALORES					
4	¿La empresa le incentiva cada vez que alcanza el número trazado de alumnos matriculados?					
5	¿La empresa tiene algún cierto beneficio por las autoridades mayores a tu cargo?					
6	¿La empresa busca tu comodidad y bienestar?					
	SUPUESTOS BÁSICOS					
7	¿La empresa permite relaciones interpersonales entre trabajadores?					
8	¿Su jefe escucha tus opiniones o propuestas?					
9	¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?					

Figura 28. Cuestionario dirigido a los colaboradores de la UTP.
Fuente: Elaboración propia.



**UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO EN EL PERIODO 2016 - 2017

Encuesta realizada por Cinthia Katherin Alvarez Velasquez, estudiante de Administración y Negocios Internacionales para la obtención de título profesional de pregrado.

**“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE
LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017”**

III. Datos Generales:

Sexo: F M

Edad: _____

IV. Instrucciones:

Por favor califique con objetividad cada pregunta del cuestionario de acuerdo con la siguiente escala de valoración, marcando con una (X) en el recuadro siguiente:

5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Indiferente
2	En desacuerdo
1	Totalmente desacuerdo

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	CONDICIONES DE TRABAJO					
1	¿Usted cuenta con la ayuda de su jefe cuando lo necesita?					
2	¿Usted cuenta con todos los materiales necesarios para que pueda cumplir con sus funciones?					
3	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable?					

	COMPENSACIÓN					
4	¿A usted le gustaría recibir algún reconocimiento por el trabajo que realiza?					
5	¿Usted se encuentra satisfecho con el salario que recibe?					
6	¿Dentro de la empresa existen políticas de ascensos?					
	EQUIPO DE TRABAJO					
7	¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas?					
8	¿Su jefe es comprensible cuando te equivocas?					
9	¿Considera usted como amigo a su compañero de trabajo?					

Figura 29. Cuestionario dirigido a los colaboradores de la UTP.
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5: Cartas a los expertos

Lima, 24 de Julio del 2017

Señor:

Dr. Jaime Pío Sueldo Mesones
 Docente de la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: **"RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017"**, dirigido a los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede San Juan de Lurigancho del periodo 2016-2017.

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada **"RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017"**.

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente



Cinthia Katherin Alvarez Velasquez
 DNI: 48163375
 Alumna: 2011207938

Lima, 24 de Julio del 2017

Señor:

..... LEWIS RENGIFO RENGIFO
 Docente de la... UNIVERSIDAD... ALAS PERUANAS

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: **“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017”**, dirigido a los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede San Juan de Lurigancho del periodo 2016-2017.

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada **“RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017”**.

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente



.....
 Cinthia Katherin Alvarez Velasquez
 DNI: 48163375
 Alumna: 2011207938

Lima, 20 de Julio del 2017

Señor:

WALTER GREGORIO IBARRA FRETELL
 Docente de la UNIVERSIDAD AUTONOMA
 DEL PERÚ.

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: **"RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017"**, dirigido a los colaboradores de la Universidad Privada Telesup del área de marketing de la sede San Juan de Lurigancho del periodo 2016-2017.

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada **"RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017"**.

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente



Cinthia Katherin Alvarez Velasquez
 DNI: 48163375
 Alumna: 2011207938

Anexo 6: Evaluación a los expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: SUELDO MESONES JAIME
 1.2. Institución donde Labora: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017.
 1.6. Título de la Tesis: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017.
 1.7. Autor del Instrumento: Cinthia Katherin Alvarez Velasquez.

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80% <input checked="" type="checkbox"/>	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80% <input checked="" type="checkbox"/>	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80% <input checked="" type="checkbox"/>	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 24 de JULIO del 2017.

Experto:
DNI


 DR. JAIME SUELDO MESONES
 43703437

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: RENGIFO RENGIFO LEWIS
- 1.2. Institución donde Labora: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.3. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: MAGISTER EN ADMINISTRACION
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017.
- 1.6. Título de la Tesis: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017.
- 1.7. Autor del Instrumento: Cinthia Katherin Alvarez Velasquez.

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					90%
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					90%
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					90%

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

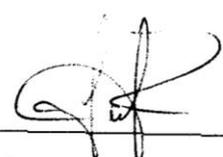
90 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 24 de Julio del 2017.

Experto: 
DNI : 43302503

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Walter Gregorio Ibarras Fretell
- 1.2. Institución donde Labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE LURIGANCHO, P.E.U.
- 1.3. Cargo que desempeña: Docente. Tiempo completo
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Docente con Maestría
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017.
- 1.6. Título de la Tesis: RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP DEL ÁREA DE MARKETING DE LA SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, EN EL PERIODO 2016-2017.
- 1.7. Autor del Instrumento: Cinthia Katherin Alvarez Velasquez.

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (X)	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 20 de Julio del 2017.


 Experto: Walter G. Ibarras Fretell
 DNI: 06098355

Anexo 7: Evidencias fotográficas



Figura 30. Vista principal de la UPT.
Fuente: Foto propia.



Figura 31. Encuestando a los colaboradores de la UPT.
Fuente: Foto propia.



Figura 32. Encuestando a los colaboradores de la UPT.
Fuente: Foto propia.